



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En Hospitalidad Y
Hotelería

TEMA

Ergonomía Del Departamento De Cocina En Los Restaurantes Del Malecón Escénico Playa El
Murciélago

AUTORA

Herembás Reinoso Samantha Melissa

TUTOR

Abg. Daniel Caballero Mero

MANTA, 2024 - 2025

CERTIFICO

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante HEREMBAS REINOSO SAMANTHA MELISSA, legalmente matriculado en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"ERGONOMÍA DEL DEPARTAMENTO DE COCINA EN LOS RESTAURANTES DEL MALECÓN ESCÉNICO PLAYA EL MURCIÉLAGO"*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Martes, 02 de septiembre de 2025.

Lo certifico,



Daniel Rafael
Caballero Mero



CABALLERO MERO DANIEL RAFAEL
Docente Tutor

Declaración De Autoría

Yo, SAMANTHA MELISSA HEREMBÁS REINOSO, con cédula de ciudadanía No. 1004638027, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ERGONOMÍA DEL DEPARTAMENTO DE COCINA EN LOS RESTAURANTES DEL MALECÓN ESCÉNICO PLAYA EL MURCIÉLAGO”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

El actual proyecto de investigación es realizado con la finalidad de obtener el grado de Licenciada en Hospitalidad y Hotelería, el contenido pertenece exclusivamente a la autora, por tanto, en caso de utilizar dicho contenido se debe otorgar los respectivos créditos.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Melissa Herembás R', is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a small 'R' at the end.

Herembás Reinoso Samantha Melissa

Atribución del Tribunal

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado: “**ERGONOMÍA DEL DEPARTAMENTO DE COCINA EN LOS RESTAURANTES DEL MALECÓN ESCÉNICO PLAYA EL MURCIÉLAGO**”, ha sido realizado y concluido por la estudiante HEREMBÁS REINOSO SAMANTHA MELISSA; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevada a cabo.

Para dar testimonios y autenticidad,

Firmamos;



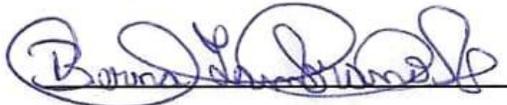
Ing. Angela Evelina Farfán Tigre

Presidente del Tribunal de Titulación



Ing. Leonor Villacreses Ponce, Mg.

Miembro del Tribunal de Titulación



Ing. Berna Zambrano Azúa, Mg.

Miembro del Tribunal de Titulación



Abg. Caballero Mero Daniel Rafael

Docente Tutor de Titulación



Herembás Reinoso Samantha Melissa

Egresada

Egresada

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a las personas que de una u otra forma, han sido parte fundamental en este camino.

A mi mamá, Alexandra Reinoso y a mi hermana, Daniela Herembás, por su apoyo incondicional, por estar siempre presentes y por convertirse en mi mayor fortaleza en los momentos más exigentes. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mis abuelitos, Patricio Reinoso, Mercedes Andrade y Ramiro Herembás, a mi tía Patricia Reinoso y a Adriana Benavides por ser ese impulso constante que me anima a seguir creciendo y a no rendirme. Gracias por confiar en mí y por enseñarme el valor del esfuerzo.

A mi mejor amiga, Diana, porque a pesar de la distancia nunca dejó de acompañarme, su apoyo, aunque a kilómetros, siempre se sintió cercano y sincero.

A mis amigos Bryan, Danna, Jeremy y Ximena, quienes han estado en las buenas y en las malas. Agradezco todo lo que compartimos y me alegra saber que, pese a los retos, seguimos adelante y alcanzamos nuestras metas.

A mis profesores y en especial a la profesora Gabriela Sión y al Abg. Daniel Caballero, quien siempre confió en mí y en este proyecto. Su guía, paciencia y compromiso fueron claves para hacerlo realidad. Gracias por creer en mi capacidad desde el inicio.

También me agradezco a mi misma, por la fortaleza y capacidad de superar cada obstáculo presente en el camino, manteniendo siempre la determinación en culminar esta etapa.

El camino no ha sido para nada fácil, pero gracias al apoyo, cariño y confianza de todos ustedes, logré salir adelante. A todos ustedes, gracias por estar.

Dedicatoria

A mi querida hermana Daniela Stefanía Herembás Reinoso, con la esperanza de que este proyecto sea una fuente de inspiración en tu camino y que siempre encuentres en el aprendizaje una oportunidad para crecer.

Síntesis

Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélagos. El sector gastronómico es un componente fundamental del turismo en el Ecuador y su crecimiento ha evidenciado la necesidad de mejorar las condiciones laborales del personal de cocina; en particular los colaboradores de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélagos, los cuales enfrentan desafíos ergonómicos que pueden afectar su desempeño, calidad del servicio y rentabilidad del negocio. El propósito de esta investigación fue determinar los riesgos ergonómicos presentes en el Departamento de Cocina de los Restaurantes de esta zona turística, evaluando su impacto en el bienestar de los colaboradores y en la rentabilidad del negocio. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con enfoque mixto, se aplicaron encuestas y entrevistas a personas clave del medio y una ficha de observación en los trece restaurantes del Malecón, estos instrumentos permitieron obtener una visión general del entorno laboral. Los resultados demuestran que aunque la infraestructura física es mayormente adecuada, existen deficiencias en aspectos como en la duración de pausas activas, uso de ayudas mecánicas y señalización de prácticas ergonómicas, además, se identificó una escasa cultura ergonómica. Se concluye que es necesario fortalecer dicha cultura ergonómica en los restaurantes del Malecón, priorizando el bienestar del colaborador, esto permitirá optimizar el desempeño del personal, mejorar la calidad del producto final y potenciar la rentabilidad del negocio gastronómico.

Palabras Clave: Ergonomía, Departamento de Cocina, Restaurantes, Salud Laboral, Turismo Gastronómico

Abstract

Ergonomics of the Kitchen Department in the Restaurants of the El Murciélago Beach Scenic Boardwalk. The gastronomic sector is a fundamental component of tourism in Ecuador, and its growth has highlighted the need to improve the working conditions of kitchen staff, particularly those of the Restaurants of the El Murciélago Beach Scenic Boardwalk, who face ergonomic challenges that can affect their performance, service quality, and business profitability. The purpose of this research was to determine the ergonomic risks present in the Kitchen Department of the Restaurants in this tourist area, evaluating their impact on employee well-being and business profitability. The methodology employed was descriptive with a mixed approach. Surveys and interviews were conducted with key people in the sector, and an observation guide was conducted in the thirteen Restaurants of the El Murciélago Beach Scenic Boardwalk. These instruments provided an overview of the work environment. The results demonstrate that although the physical infrastructure is largely adequate, there are deficiencies in aspects such as the duration of active breaks, the use of mechanical aids, and the signage of ergonomic practices. Furthermore, a weak ergonomic culture was identified. It is concluded that it is necessary to strengthen this ergonomic culture in the Malecón restaurants, prioritizing employee well-being. This will optimize staff performance, improve the quality of the final product, and boost the profitability of the gastronomic business.

Keywords: Ergonomics, Kitchen Department, Restaurants, Occupational Health, Gastronomic Tourism

Índice

Portada	1
Certificación del Tutor	2
Declaración de Autoría	3
Atribución del Tribunal	4
Agradecimiento	5
Dedicatoria	6
Síntesis	7
Abstract	8
Índice	9
Índice de Tablas	14
Índice de Imágenes	16
Introducción	17
Justificación	19
Problemática	19
Formulación del Problema	19
Objeto de Estudio	20
Campo de Acción	20
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO I: Marco Teórico	21
Malecón Escénico Playa el Murciélago	22
Turismo	22
Ramas del Turismo	24
Turismo Gastronómico	24
Turismo Costero, Marítimo y de Aguas Interiores	25
Turismo Cultural	25
Turismo Educativo	25

Turismo de Negocios	25
Turismo Internacional	26
Turismo Nacional	26
Ergonomía	26
Clasificación de Ergonomía	27
Ergonomía Física	27
Ergonomía Cognitiva	27
Ergonomía Organizacional	28
Ergonomía en la Industria de Servicios de Alimentos	28
Ergonomía para el Personal de Meseros	28
Ergonomía para los Cocineros	28
Ergonomía para el Personal de Bares	29
Ergonomía para el Personal de Lavaplatos	29
Ergonomía para los Gerentes de Servicios de Alimentos	30
Restaurantes	30
Clasificación por Categoría a Nivel Internacional	31
Restaurante de Lujo (5 tenedores)	31
Restaurante de Primera Clase (4 tenedores)	31
Restaurante de Segunda Clase (3 tenedores)	31
Restaurante de Tercera Clase (2 tenedores)	31
Restaurante de Cuarta Clase (1 tenedor)	31
Categorización por Tenedores a Nivel Nacional con Base en el Nivel	
Internacional	31
Clasificación por Concepto	32
Restaurante Gourmet	32
Restaurante de Especialidad	32
Restaurante Familiar	32
Restaurante Buffet	33
Restaurante de Comida Rápida	33
Restaurantes Temáticos	33
Comida Para Llevar	33

Según el Tipo de Cocina	33
Alta Cocina	33
Cocina Técnico – Conceptual	34
Cocina de Vanguardia	34
Cocina de Autor	34
Cocina Clásica	34
Calidad del Servicio y del Producto	34
Satisfacción del Cliente	35
MARCO LEGAL	36
Código de Trabajo	37
Código Orgánico de Salud	39
Convenios Número 155 y 187 sobre SST (Seguridad y Salud en el Trabajo)	
por la OIT	40
Normas INEN – ISO	40
Sobre Ergonomía	40
NTE INEN – ISO 6385 Principios Ergonómicos en el	
Diseño de Sistemas de Trabajo	41
Sobre Salud en el Trabajo	41
NTE INEN – ISO 45001 Sistemas de Gestión de la	
Seguridad y Salud en el Trabajo	41
Sobre Calidad	41
NTE INEN – ISO 10001 Gestión de Calidad –	
Satisfacción del Cliente	41
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	43
Tipo de Investigación	44
Métodos de Investigación	45
Método de Investigación Mixta	45
Método de Investigación Cuantitativo	45
Método de Investigación Cualitativo	46
Técnicas de Recolección de Datos	46
Observación	46

Encuesta	47
Entrevista	48
Instrumentos de Recolección de Datos	48
Cuestionario	48
Guía de Entrevista	49
Guía de Observación	51
Universo, Población y Muestra	52
Universo	52
Población	52
Muestra	53
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIONES	55
Tabulación de la Ficha de Observación sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago ...	55
Observación General	56
Observación por Restaurante	60
Tabulación de la Encuesta sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada a personal de Cocina de cada uno de los restaurantes	77
Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada al señor Abismael Rangel, dueño del Restaurante San Remo (PM001)	98
Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada al señor Victor Manuel Alonzo Díaz, colaborador del Departamento de Cocina del Restaurante San Remo (PM002)	99
Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM003) ...	100
Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago	

aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM004) ...	101
Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM005) ...	102
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS	109
Anexo 1. Encuesta	109
Anexo 2. Entrevista	111
Anexo 3. Ficha de Observación	113
Anexo 4. Resultados de Entrevista PM001	115
Anexo 5. Resultados de Encuesta	117
Anexo 6. Resultados de Ficha de Observación	120
Anexo 7. Aplicación de Encuesta, Entrevista y Ficha de Observación	121

Índice de Tablas

Tabla 1. Guía de Entrevistas	49
Tabla 2. Guía de Observación	51
Tabla 3. Tabulación Ficha de Observación por Unidad de Observación	56
Tabla 4. Restaurante GO001	60
Tabla 5. Restaurante GO002	61
Tabla 6. Restaurante GO003	62
Tabla 7. Restaurante GO004	64
Tabla 8. Restaurante GO005	65
Tabla 9. Restaurante GO006	66
Tabla 10. Restaurante GO007	67
Tabla 11. Restaurante GO008	69
Tabla 12. Restaurante GO009	70
Tabla 13. Restaurante GO010	71
Tabla 14. Restaurante GO011	73
Tabla 15. Restaurante GO012	74
Tabla 16. Restaurante GO013	75
Tabla 17. Pregunta 1: ¿Está usted familiarizado con el concepto de Ergonomía? ...	77
Tabla 18. Pregunta 2: ¿Recibe usted alguna capacitación sobre Ergonomía o manejo postural?	79
Tabla 19. Pregunta 3: ¿Considera que el espacio de trabajo le permite movilizarse cómodamente?	80
Tabla 20. Pregunta 4: ¿Dispone de herramientas o equipos adecuados para realizar sus actividades?	82
Tabla 21. Pregunta 5: ¿Sufre molestias físicas (espalda, piernas, brazos) durante o después de su jornada laboral?	83
Tabla 22. Pregunta 6: ¿El mobiliario de la cocina (mesas, estanterías, equipos) está adaptado a su estatura o postura de trabajo?	85
Tabla 23. Pregunta 7: ¿Considera que el ritmo de trabajo le obliga a realizar movimientos repetitivos o posturas forzadas?	86
Tabla 24. Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone	

usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?	
I. Frecuencia	88
Tabla 25. Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?	
II. Duración promedio de cada pausa	90
Tabla 26. Pregunta 9: ¿Cuál es la acción principal que se toma en su lugar de trabajo cuando un colaborador presenta signos de fatiga o molestias físicas?	92
Tabla 27. Pregunta 10: ¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas aumentaría la calidad del producto final?	94
Tabla 28. Pregunta 11: ¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas ayudaría a aumentar la eficiencia en su desempeño?	95
Tabla 29. Pregunta 12: ¿Considera que las molestias físicas o el entorno de trabajo han afectado alguna vez la calidad de su trabajo o los tiempos de entrega?	97

Índice de Imágenes

Imagen 1. Restaurante GO001	60
Imagen 2. Restaurante GO002	61
Imagen 3. Restaurante GO003	63
Imagen 4. Restaurante GO004	64
Imagen 5. Restaurante GO005	65
Imagen 6. Restaurante GO006	66
Imagen 7. Restaurante GO007	68
Imagen 8. Restaurante GO008	69
Imagen 9. Restaurante GO009	70
Imagen 10. Restaurante GO010	72
Imagen 11. Restaurante GO011	73
Imagen 12. Restaurante GO012	74
Imagen 13. Restaurante GO013	76
Imagen 14. Pregunta 1	78
Imagen 15. Pregunta 2	79
Imagen 16. Pregunta 3	81
Imagen 17. Pregunta 4	82
Imagen 18. Pregunta 5	84
Imagen 19. Pregunta 6	85
Imagen 20. Pregunta 7	87
Imagen 21. Pregunta 8 I	89
Imagen 22. Pregunta 8 II	91
Imagen 23. Pregunta 9	93
Imagen 24. Pregunta 10	94
Imagen 25. Pregunta 11	96
Imagen 26. Pregunta 12	97

Introducción

Con el paso del tiempo, el sector gastronómico se ha convertido en un factor fundamental dentro de la oferta turística del país; el Ecuador siempre se ha caracterizado por contar con una gran diversidad gastronómica en cada una de sus regiones. Sin embargo, mientras el sector continúa creciendo, se ha vuelto imprescindible prestar mayor atención a la profesionalización del sector y el bienestar de sus empleados con el fin de brindar un producto turístico de calidad.

Formar parte del personal de cocina requiere permanecer de pie por largos períodos de tiempo, además de enfrentar riesgos de quemaduras, caídas, entre otros, viéndose afectada directamente la salud del colaborador, este problema no solo perjudica al bienestar de los trabajadores sino también a la calidad del servicio ofrecido. Con el fin de optimizar el desempeño laboral, el Gobierno promueve aplicar la Norma ISO 45001 de seguridad y salud en el trabajo, para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, beneficiando así la productividad de las organizaciones.

El Malecón Escénico Playa el Murciélago ubicado en la ciudad de Manta – Manabí, cuenta con trece restaurantes que ofertan una gran diversidad de platos típicos de la costa ecuatoriana, siendo una de las principales razones por la cual se ha logrado que el sector se convierta en una zona turística de gran relevancia en la ciudad, viéndose allí reflejado el bienestar del colaborador y el correcto espacio laboral con el que cada restaurante debe contar, además de la calidad del servicio; todo esto se adquiere con buenas prácticas ergonómicas, priorizando la salud y el bienestar del colaborador.

Etimológicamente, la palabra Ergonomía procede del griego ἔργον érgon “trabajo” y – nomía (logos) “ley”, según la Real Academia Española (2014); también menciona que “la

Ergonomía es el estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia”.

La Ergonomía ha sido aplicada dentro de la sociedad desde la edad antigua hasta la actualidad y su concepto puede variar según la época, pero siempre tendrá el mismo fin, mejorar las condiciones laborales.

En el libro “Reinventores: Descubra Creatividad y Nuevos Modelos de Negocios con los Mejores Cocineros” escrito por María Fernández Guadaño, menciona que en el Siglo XIX, el reconocido chef asesor Georges Auguste Escoffier implantó nuevas prácticas gastronómicas, como es la creación del sistema de organización por brigadas dentro de la cocina para la eficiencia en trabajos de grandes volúmenes y menús complejos, este y varios sistemas más permitieron sentar las bases para la cocina clásica.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “la Ergonomía es una disciplina científica, la cual implica el estudio sistemático de las personas en el trabajo y los demás elementos de un sistema con el fin de mejorar las condiciones laborales”.

Justificación

Pocas veces realmente se otorga la importancia que se debería, al crear y proporcionar un entorno adecuado para que los colaboradores se puedan desempeñar correctamente en su área laboral sin que sea perjudicial para su salud, ya que se considera que en nuestro país no existe cultura sólida de implementar correctamente las buenas prácticas de Ergonomía por la poca información e investigación que existe respecto al tema, más específicamente en el ámbito gastronómico.

El no aplicar las normas ergonómicas que comprometen la salud y bienestar del colaborador afectan la productividad y la eficiencia de los restaurantes, así como la calidad del producto final y la rentabilidad del mismo.

Problemática

En los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos, el Departamento de Cocina juega un papel fundamental en la calidad del servicio, la calidad del producto y en la satisfacción del cliente. Sin embargo, la falta de adecuadas prácticas ergonómicas puede afectar negativamente tanto la eficiencia operativa como la salud y el bienestar de los empleados.

Abordar la problemática ergonómica en las cocinas de estos restaurantes no solo beneficiará a los empleados en términos de salud y bienestar, sino que también tendrá un impacto positivo en la rentabilidad del negocio.

Formulación Del Problema

¿Cómo influye la Ergonomía en el Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos, en la apreciación del desempeño de los colaboradores?

Objeto de estudio

Aplicación de prácticas ergonómicas para los colaboradores del Departamento de Cocina de los restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago.

Campo de Acción

Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago.

Objetivos**Objetivo General**

Determinar los riesgos Ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al desempeño de los colaboradores.

Objetivos Específicos

- Identificar la aplicación de prácticas Ergonómicas en el Departamento de Cocina.
- Comprobar cómo influye la Ergonomía en la rentabilidad del negocio.
- Difundir la importancia de establecer una cultura Ergonómica en el Departamento de Cocina.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

La ciudad de Manta es conocida como la Puerta del Pacífico, se encuentra ubicada en la provincia de Manabí, en la zona costera de la República del Ecuador, siendo su cantonización el 4 de noviembre de 1922. Manta es reconocida principalmente por ser puerto turístico, marítimo y pesquero, además de que cada año recibe varios cruceros con turistas de varias partes del mundo.

Cuenta con el Aeropuerto Internacional Gral. Eloy Alfaro de Manta, el Terminal Terrestre de Manta Luis Valdivieso Morán y el Terminal Portuario de Manta (TPM), los cuales permiten un constante flujo de turistas y visitantes, teniendo en cuenta que el turismo es una fuente importante de ingreso económico que favorece a gran parte de la población y a la ciudad.

Según Vera et al. (2020) nos hablan de Manta como una de las zonas con mayor potencial turístico en el país, que ha sido reconocido por sus hermosas playas y diversidad de ecosistemas, su clima que oscila entre los 23° y los 30° C, su gente y su gastronomía.

Es importante expresar también que cuenta con una gran prestación de servicios turísticos que se encargan de satisfacer las necesidades de los turistas, algunos servicios principales que oferta la ciudad son los alojamientos, entre los más reconocidos de la ciudad están el Manta Host y el Hotel Oro Verde Manta y Restaurantes con una gran variedad gastronómica como los que se puede encontrar en el Malecón Escénico Playa el Murciélago, cada uno de estos establecimientos están adaptados al bolsillo de cada turista al que se quiere atraer.

Malecón Escénico Playa El Murciélago

Según información que ofrece la Autoridad Portuaria de Manta (s.f.), el Malecón Escénico Playa el Murciélago se encuentra ubicado en la zona central de la ciudad de Manta, cerca de grandes edificaciones como el Museo del Banco Central y el Mall del Pacífico.

El Malecón fue inaugurado el 20 de febrero de 1998, con un costo de 3.060 millones de sucres, proyecto el cual fue financiado por la Autoridad Portuaria de Manta.

El Malecón tiene un área de 25.742 m² con una gran infraestructura turística conformada por veintidós locales de 200 m² cada uno, destinados a la venta de alimentos y bebidas, punto de información, administración, plaza central, entre otros.

Fue creado de manera horizontal con el fin de respetar el paisaje costanero, al cual llegan variedad de turistas tanto nacionales como internacionales para disfrutar de ello, además de que pueden compartir junto a los pobladores de eventos sociales, exposiciones artísticas, deportivas, gastronómicas y manifestaciones culturales que se realizan en el Malecón.

Los restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago, ofrecen una gran diversidad gastronómica propia de la provincia de Manabí, permitiendo a los turistas disfrutar y conocer un poco más sobre el turismo gastronómico que ofrece Manabí.

Turismo

Para comprender qué es el turismo hay que remontarse a la Antigua Grecia y Roma, en donde gracias a sus tradiciones occidentales y sus viajes organizados se le puede atribuir a la existencia del “turismo patrimonial”, en donde los turistas se destinaban a conocer centros turísticos de importancia cultural, de este modo es como las Siete Maravillas del Mundo lograron convertirse en sitios turísticos. De igual manera, desde el siglo VI aproximadamente, los

japoneses atendían a turistas en los onsen, lo que se conoce como aguas termales; de estos hay varios ejemplos de los inicios del turismo, siendo este un fenómeno global desde tiempos remotos.

El turismo moderno, en cambio, se sabe de sus inicios desde el siglo XIX gracias a la invención del barco a vapor y el ferrocarril, los cuales permitieron movilizar de manera más eficiente a grandes grupos de personas a un costo más moderado, así creando viajes previamente planificados reforzando los flujos turísticos.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se vio al turismo como una herramienta diplomática y surgió la necesidad de crear agencias de viaje, siendo la primera y la más famosa de las agencias la Organización Británica Thomas Cook and Son quienes se expandieron a todo el mundo para finales de siglo. (Walton, 2024)

Teniendo en cuenta los antecedentes antes mencionados, es importante destacar que en francés antiguo la palabra *tour* hacía referencia a una torre, generalmente de forma redonda, esta idea de circularidad se relaciona con el origen etimológico de la palabra “turismo”, según William F. Theobald (1998), el término *tour* proviene del latín *tornare* y del griego *tornos*, que significa “girar” o “dar vueltas en círculo”.

De ahí que el concepto de turismo esté asociado al acto de desplazarse y retornar al punto de partida, en un movimiento cíclico similar al de un torno, es decir se hace referencia al movimiento alrededor de un punto central o eje, así mismo el sufijo *ismo* indica una acción o actividad, desde esta perspectiva, el turismo puede entenderse como la acción de desplazarse en un recorrido circular que implica salir de un lugar, visitar otros espacios y finalmente regresar al punto de origen.

Es difícil dar a conocer una definición clara de lo que es el turismo para que todos puedan

entender, ya que para algunos el turismo es simplemente viajar con motivo de ocio, pero para otros, el turismo es viajar por otros motivos, ya sea religioso, por salud, educativo, entre otros; otros piensan que el turismo es salir de nuestra zona habitual por lo que salir a conocer la ciudad en la que vives sin tener que viajar lejos también es turismo, pero para ello existen algunas definiciones académicas, como por ejemplo la de la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2008) ahora llamada ONU Turismo, la cual nos brinda un concepto de turismo dentro de su glosario de términos turísticos, que dice:

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.”

Ramas del Turismo

La ONU Turismo (2024) divide al turismo en diecinueve distintos tipos, entre ellos los más importantes para la presente investigación están:

Turismo Gastronómico. La gastronomía en los últimos años se ha convertido en una poderosa motivación para viajar y no solo es motivación para turista extranjero, sino también para turista nacional que busca conocer más de sus raíces, historia y/o antepasados, así como nos dicen Hall & Mitchell (2001) quienes mencionan que el turismo gastronómico es la visita a productores ya sean primarios o secundarios de todo lo que tenga que ver con preparación de alimentos como festivales, restaurantes o lugares en el que se pueda degustar de una experiencia

culinaria con la finalidad de probar un producto ya sea de una región específica o de algún chef en particular, siendo este el factor y el motivo principal de visita de los turistas.

Turismo Costero, Marítimo y de Aguas Internas. Este tipo de turismo abarca todo lo que tiene que ver con actividades deportivas como surf y natación o paseos en yates o cruceros en diversos entornos con influencia del agua como son mares, lagos o ríos.

La proximidad a la costa es un factor importante para que los servicios o instalaciones den su máximo apoyo al turismo costero.

Turismo Cultural. La principal motivación para realizar este tipo de turismo es aprender, descubrir, experimentar y consumir la cultura de un destino turístico y los distintivos de su sociedad como las artes, patrimonio gastronómico, música, valores, creencias, tradiciones, formas de vida, entre otros.

Turismo Educativo. Este tipo de turismo tiene como motivación brindar una experiencia de participación y aprendizaje al crecimiento personal, intelectual o a la adquisición de habilidades, este tipo de turismo ofrece una amplia gama de productos y servicios relacionados con la educación como viajes escolares, cursos de desarrollo profesional, cursos de idiomas, entrenamiento deportivo, entre muchos otros.

Turismo de Negocios. Este tipo de turismo se realiza por un motivo específico tanto profesional como de negocios fuera del área de trabajo habitual y asistir a una reunión, conferencia o evento relacionado con el trabajo.

Un punto importante de este tipo de turismo es que puede combinarse con algún otro tipo de turismo dentro del mismo viaje.

Turismo Internacional. En este tipo de turismo abarca tanto el turismo receptor como el turismo emisor, dicho de otra forma, este turismo lo realizan turistas de otros países que visitan un país y/o turistas que viajan desde su país a otros diferentes de su residencia.

Turismo Nacional. A diferencia del Turismo Internacional, el Turismo Nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, dicho de otra manera, el turismo nacional incluye a turistas que viajan dentro de su propio país o turistas que viajan desde su país a otros países, entre otros.

Ergonomía

Etimológicamente, la palabra Ergonomía procede del griego ἔργον érgon “trabajo” y -nomía (logos) “ley”, según la Real Academia Española (2014); también menciona que “la Ergonomía es el estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia”.

La Ergonomía se puede aplicar en varios campos laborales en los que trata de optimizar los procesos de producción mediante una sana interacción entre el recurso humano, las máquinas de producción y el entorno que los rodea mediante el diseño de campos de trabajo que se adapten al empleado, reduciendo costos y creando un trabajo más eficiente y productivo. (Texas Department of Insurance, 2021)

Aunque no existe una sola definición de lo que es la Ergonomía, se sabe que cada una de ellas tiende a definir el estudio de la disminución de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y del trabajo, fatiga física y mental, además de aumentar la satisfacción de los colaboradores en su zona de confort. (Cuenca, 2018)

Según el Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors, en español el Instituto Colegiado de Ergonomía y Factores Humanos:

La Ergonomía es la disciplina científica que se ocupa de la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos al diseño con el fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento general del sistema.

En cambio, la Ergonomía, según Jouvencel (2007) también se puede definir como un conjunto de disciplinas que estudian el equilibrio entre las condiciones externas e internas dentro del trabajo y como interactúan la biología humana en los procesos de trabajo, teniendo en cuenta que uno de los aspectos más importantes de la vida humana es la dedicación al trabajo y la producción ligada a cubrir las necesidades.

Clasificación de Ergonomía

El Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors, en español el Instituto Colegiado de Ergonomía y Factores Humanos clasifica la Ergonomía en tres:

Ergonomía Física. La Ergonomía física se refiere a todas las características anatómicas, fisiológicas, antropométricas y biométricas que refiere a la actividad física, en este caso la postura en la que se realiza el trabajo, los movimientos repetitivos y el manejo de materiales.

Ergonomía Cognitiva. En esta clasificación abarca todos los procesos cognitivos como es la memoria, la percepción y el razonamiento, estos se ven afectados por la carga de trabajo mental, toma de decisiones, estrés laboral, interacción persona – computadora, entre otros.

Ergonomía Organizacional. Esta corresponde a la optimización de los sistemas socio – técnicos, incluyendo las estructuras políticas y procesos, esto influye en la comunicación, el diseño del trabajo, horarios de trabajo, teletrabajo, gestión de calidad, entre otros.

Ergonomía en la Industria de Servicios de Alimentos

Según el Texas Department of Insurance (2021), los largos períodos de pie, las posturas incómodas y los equipos mal diseñados dentro del espacio de trabajo en la Industria de Servicios de Alimentos, conducen a un mayor riesgo de lesiones y a una baja productividad, representando una gran pérdida económica a los negocios de alimentos y bebidas.

Dentro de la Industria de Servicio de Alimentos existen varias áreas, las cuales deben estar diseñadas estratégicamente para que los colaboradores puedan desempeñarse de la mejor manera y así no sufran accidentes laborales que afecten su salud.

Ergonomía Para el Personal de Meseros. Los meseros a menudo mueven cargas pesadas y artículos sueltos como son vasos, platos, cubiertos, entre otros en posiciones y uniformes realmente incómodos, lo que hace que sus actividades lleguen a ser casi imposibles de cumplir, ya sea por molestia muscular - esquelética o fatiga. Para prevenir este tipo de lesiones o molestias es indispensable capacitar al personal para que se practiquen algunas prácticas con seguridad como por ejemplo apoyar el peso de la charola en mano y antebrazo lo más cerca del cuerpo, no solo en la muñeca y alternar de mano cuando sea posible, también es recomendable cargar menos objetos a la vez y hacer dos o más viajes o pedir apoyo a otros meseros dependiendo el tipo de servicio.

Ergonomía Para los Cocineros. El área de cocina suele tener un entorno cerrado, caliente y todo va a un ritmo acelerado, haciendo que los cocineros tengan que mantenerse largos

períodos de tiempo de pie en posiciones casi estáticas e incómodas como el tener que agacharse constantemente.

Es indispensable diseñar una cocina y equipos que se adapten a la estatura de los cocineros para mejorar la eficiencia y facilidad del trabajo, también es necesario otorgar las debidas capacitaciones con consejos para evitar lesiones y molestias como usar utensilios que permitan mantener las muñecas rectas, proporcionar los objetos cerca al cocinero, tener cerca un banco para sentarse y reposar cuando sea posible.

Evitar hacer movimientos repetitivos también es lo más recomendable, ya que este tipo de movimientos pueden provocar lesiones en los ligamentos de los brazos afectando la flexibilidad, para ello se puede usar dispositivos mecánicos cuando sea posible, tener los cuchillos afilados y moderar el ritmo de trabajo.

Ergonomía Para el Personal de Bares. De cierto modo esta área suele ser olvidada a la hora de diseñar un espacio para el bar, ya que el trabajo se requiere más que nada del recurso humano, estos no solo pueden sufrir de un corte por un vidrio roto como erróneamente se cree, es esencial desarrollar un ambiente de trabajo seguro para los colaboradores, iniciando por las capacitaciones de orientación para evitar accidentes dentro del área enfocándose en los buenos hábitos ergonómicos con temas como la manera correcta de manejar cuchillos, reducir las posibilidades de romper vasos y atención en la postura.

No solo depende de las capacitaciones, sino también de los recursos que los empleadores ofrecen a sus colaboradores como zapatos y pisos antideslizantes, utensilios de calidad, entre otros.

Ergonomía Para el Personal de Lavaplatos. Al momento de alcanzar objetos de lugares muy altos o muy bajos, de espacios profundos o a los lados muy lejos, los ligamentos y

articulaciones sufren estrés provocando fatiga e incomodidad, para ello es indispensable poner los objetos a una altura en la que los trabajadores no tengan que estar en posturas o hacer movimientos de riesgo creando así lesiones ya sean por fuerza muscular o lesiones repetitivas al realizar movimientos intensos y repetitivos.

Para evitar este tipo de lesiones lo correcto es variar las técnicas y las actividades para usar diferentes músculos, además es recomendable realizar ciertas pausas para descansar y enseguida volver a una postura recta.

Ergonomía Para los Gerentes de Servicios de Alimentos. Los gerentes de los establecimientos de distribución de alimentos y bebidas tienen que cumplir con varias responsabilidades a con sus empleados como proporcionar capacitaciones ergonómicas, resolución de conflictos con la opinión de los colaboradores, proporcionar equipos y estaciones de trabajo ergonómicos, prestar atención a las necesidades y comodidades de los colaboradores, enviar a los colaboradores a recibir atención médica cuando sea necesario, para cumplir con todo esto lo más importante es escuchar a los trabajadores.

Restaurantes

Según el Ministerio de Turismo (2018) en el Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, un restaurante es un “Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio.”

Según EMCEBAR (2023) los restaurantes se clasifican en cuatro en un ámbito internacional: por categoría, por concepto y por tipo de cocina:

Clasificación por Categoría a nivel Internacional

Restaurante de Lujo (5 tenedores). Este tipo de restaurante debe ser organizado y eficaz, su decoración debe contar con materiales de alta calidad, al igual que los alimentos para la preparación de los mejores platos del menú y resaltar la excelencia gastronómica, además debe contar con políticas tanto internas como externas.

Restaurante de Primera Clase (4 Tenedores). Conocidos también como full service, se diferencia de un restaurante de lujo o cinco estrellas debido a su estrategia de ventas, además ofrece menú de cinco a siete tiempos y cuenta con limitadas bebidas alcohólicas, debe contar también con personal uniformado y nivel básico en otras lenguas extranjeras.

Restaurante de Segunda Clase (3 Tenedores). Conocido como restaurante turístico y cuenta con más afluencia de gente, su menú consta de seis tiempos y los empleados y proveedores usan el mismo acceso que los clientes en horario donde no hay servicio.

Restaurante de Tercera Clase (2 Tenedores). Es un restaurante promedio, sin tanto lujo, además solo necesita de insumos resistentes sin necesidad de lujo, se caracteriza principalmente por cubrir las necesidades básicas de los comensales como brindar una carta sencilla pero con una gran variedad de platos para elección.

Restaurante de Cuarta Clase (1 Tenedor). Es suficiente con que el comedor esté separado de la cocina, cuenta con un menú sencillo al igual que su vajilla e insumos y los meseros no es necesario que estén uniformados, solo es necesario que cuenten con un buen aseo.

Categorización por tenedores a nivel nacional con base en el nivel Internacional

En el ámbito nacional, el Ministerio de Turismo (2018), en el Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, a pesar de ser una ley reformada, aún mantiene su categorización de los

restaurantes por tenedores desde un tenedor a cinco tenedores, siendo cinco tenedores la mayor categoría y un tenedor la menor.

En el catastro turístico de Manta (2023), podemos encontrar varios restaurantes con categorización de un tenedor como por ejemplo el Restaurante “El Descanso del Surfista” ubicado en el Malecón Escénico Playa El Murciélago, así como también encontramos restaurantes de cinco tenedores como el reconocido restaurante “Casa Rosada” ubicado en la Av. 1 y calle 11.

Clasificación por Concepto

Restaurante Gourmet. Un restaurante gourmet no solo se caracteriza por su cocina excepcional y alimentos son de alta calidad, sino también por su decoración, su servicio similar al de primera clase y su peculiaridad en sus creaciones culinarias, con platos bien elaborados, usualmente, los restaurantes gourmet se deben su fama a su chef principal, al crear platos ocasionalmente basados en recetas tradicionales a su gusto o imaginación. (Chateau de la Gaude)

Restaurante de Especialidad. Ofrece un menú limitado de acuerdo a la especialidad elegida para ofrecer a los comensales, limitándose a un solo estilo de cocina, como por ejemplo restaurantes especializados en platos vegetarianos, especializados en aves, en carnes rojas, en pescados y mariscos, entre muchos otros. (Gastronómica Internacional, 2016)

Restaurante Familiar. Tal como su nombre lo explica, se trata de un restaurante acogedor que se caracteriza por ofrecer un menú accesible y sencillo como platos básicos a precios económicos con un servicio familiar y confiable, en esta categoría también se toma en cuenta los pequeños emprendimientos, ya que se encargan de cubrir las necesidades de un público objetivo muy amplio. (Vargas, 2017)

Restaurante Buffet. Los clientes pueden elegir entre una gran variedad de comida ya preparada y en la cantidad que ellos deseen, el precio se suele establecer por persona. Este tipo de restaurante nace en la época de los años 70's en hoteles con el fin de brindar comida a grandes grupos de personas sin necesidad de una gran cantidad de personal. (Vargas, 2017)

Restaurante de Comida Rápida. Estos restaurantes nacen de la mezcla de diversas gastronomías de otros países, mayormente son restaurantes informales y ofrecen productos rápidos de preparar como papas fritas o hamburguesas. Las franquicias suelen formar parte de esta clasificación por el mismo hecho de su simple preparación. (Vargas, 2017)

Restaurantes Temáticos. Entre los restaurantes temáticos se pueden encontrar los que ofrecen sus alimentos según su origen como comida china, italiana o india, también están los restaurantes que adaptan sus alimentos y su decoración a algún cantante, tipo de música, película, entre otros, este tipo de restaurantes suelen atraer turistas que buscan experiencias de turismo gastronómico. (EMCEBAR, 2023)

Comida Para Llevar. Los establecimientos de comida para llevar o ahora conocidos también como take away, se han vuelto más conocidos estos últimos años por su diversidad de comida, estos restaurantes exponen sus alimentos en vitrinas y los clientes eligen entre su menú lo que van a llevar en recipientes desechables para servirse en otro lado, fuera del establecimiento, ya que este tipo de establecimiento no cuenta con comedor propio. (Vargas, 2017)

Según el Tipo de Cocina

Alta Cocina. Este concepto aparece gracias a los franceses en el Siglo XVIII para referirse a los establecimientos que servían alimentos a los nobles de la época. Ahora son

establecimientos en los cuales se usan ingredientes de alta calidad para la preparación de sus platos, por lo general este tipo de restaurantes van de 3 a 5 tenedores.

Cocina Técnico – Conceptual. Para entrar en esta categoría, los establecimientos deben tener chefs conocedores que creen e inventen nuevas recetas, métodos y técnicas para prepararlos.

Cocina de Vanguardia. Este tipo de cocina moderna debe innovar con técnicas y métodos gastronómicos de moda como las gelificaciones, espumas o ingredientes poco convencionales, además de la presentación de los platos, lo cual le da un plus al establecimiento ante la competencia.

Cocina de Autor. Son restaurantes donde el chef es irremplazable, los chefs crean opciones de menú que no se puede encontrar en otros lados, este tipo de restaurantes se vuelven más reconocidos por celebridades influyentes como Gordon Ramsay con su lujoso restaurante en Francia.

Cocina Clásica. Este tipo de cocina se refiere a la comida asociada a la localidad con ingredientes autóctonos y platos característicos de la zona, ciudad o país.

Calidad del servicio y del producto

El servicio de calidad tiene su aparición desde el inicio de la existencia de los seres humanos junto con sus necesidades básicas de alimentación, salud, educación, entre otras y su manera de satisfacerlas teniendo en cuenta el factor socioeconómico, más que nada hoy en la actualidad.

Cuatrecasas & González Babón (2017) suponen que un producto o servicio debe cumplir principalmente con las funciones y especificaciones por las cuales fue creado, además deberá

ajustarse al consumidor con rapidez y al mínimo coste, teniendo en cuenta la gran competitividad que existe.

En cambio, para Cortés (2017) es el conjunto tanto de acciones como de decisiones que permiten crear confianza en el cliente de que el producto o servicio que se quiere brindar cumple con los requisitos básicos de calidad y se adapta a su necesidad.

Realmente existen varios enfoques sobre lo que es la calidad tanto del servicio y del producto, como son los antes mencionados, pero analizando en profundidad varios de ellos, todos coinciden en que la calidad del servicio implica ofrecer un producto o servicio que satisfaga la necesidad del cliente a un costo moderado.

Satisfacción del cliente

Según Cortés J. P. (2011) en su libro “Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida”, menciona que la calidad del producto no es suficiente para cumplir con la satisfacción del cliente, esto nos quiere decir que en la transacción proveedor – cliente no solo implica que el producto sea de calidad, sino que existen también varias características intangibles para que la calidad del servicio destaque como su intangibilidad, su heterogeneidad, su complejidad, entre otras.

Para poder evaluar correctamente un servicio adquirido por un cliente se debe tener en cuenta sus juicios y opiniones para así poder aumentar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente.

Marco Legal

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), se mencionan artículos los cuales brindan protección y seguridad a los trabajadores que se encuentran expuestos a puestos de trabajo con faltas ergonómicas, entre los artículos tenemos los siguientes:

Como el Artículo 34, el cual menciona el derecho a la seguridad social, el cual es obligatorio para todas las personas y el Estado está en la obligación de otorgarlo.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Adjunto a lo anterior mencionado aplicando al objetivo de este proyecto de investigación, el Art. 326 menciona que

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios...

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

La pirámide de Kelsen es el comienzo para entender cómo se aplica de manera legal la Ergonomía en el país en cada uno de sus eslabones, analizando las leyes que protegen la salud y la seguridad de los trabajadores.

La pirámide de Kelsen nace de la jerarquía normativa impuesta por el teórico en derecho Hans Kelsen con el fin de sometimiento de normas de alcance inferior por normas con mayor peso legal. (Soza, 2018)

Código de Trabajo

Para entender a fondo el papel del trabajador, sus riesgos laborales, sus obligaciones y más, debemos iniciar por conocer cuál es el concepto de trabajador. Según el Código de Trabajo, (2020), artículo 9, un trabajador es “la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.”

Siempre existen riesgos, enfermedades y accidentes que los trabajadores pueden sufrir al cumplir con sus obligaciones laborales. Los riesgos laborales según el artículo 347 son “las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad... Se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.”

Los Accidentes de trabajo según el artículo 348 es “todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.” Algunos de estos accidentes, según lo determinan del artículo 359 al 362 pueden ser: muerte, incapacidad permanente o temporal como la pérdida de extremidades, de movimiento, de visión, lesiones orgánicas o funcionales de los sistemas cardiovascular, digestivo, respiratorio y más, ocasionadas por la acción mecánica de accidente o por alteraciones bioquímicas fisiológicas.

El trabajador tampoco está exento de contraer alguna enfermedad profesional como lo estipula el artículo 349, que son “afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.”,

entre estas enfermedades, en el artículo 363 están: enfermedades infecciosas y parasitarias como muermo, sífilis, antracosis, dermatitis, entre otros; enfermedades de la vista y el oído, entre otros tipos de afecciones.

Por ende, en caso de algún accidente de trabajo o enfermedad profesional que sufra alguno de sus trabajadores dentro del área de trabajo, según el artículo 38, dice que el empleador está en la obligación de indemnizar, siempre y cuando no haya sido concedido por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

Art. 38. Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Para evitar todo este tipo de incidentes, tanto el empleador como el trabajador debe cumplir con ciertas obligaciones. En el caso de las obligaciones del empleador, las podemos encontrar en el artículo 42 y las más puntuales son: la instalación de lugares de trabajo que se sujeten a las medidas de prevención, seguridad e higiene; la indemnización por accidentes laborales y enfermedades profesionales, proporcionar material de trabajo necesario y en buenas condiciones y suministrar vestimenta adecuada de manera gratuita.

En cambio, las obligaciones del trabajador, en el artículo 45 demandan que se debe devolver al empleador tanto material no usado como material de mala calidad o defectuoso para evitar cualquier riesgo de accidente y/o enfermedad, comunicar al empleador de peligros y daños materiales que afecten a la integridad de los trabajadores y sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

Para la prevención de riesgos dentro del ambiente laboral, el artículo 410 dice que “los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.”, pero así mismo los trabajadores tienen la obligación de “acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador”.

Para prevenir riesgos, el Código de trabajo en el artículo 412 nos otorga siete preceptos que se exige a los empleadores para el bienestar integral de sus trabajadores, en resumen son: espacios de trabajo correctamente iluminados y ventilados constantemente limpios, controles técnicos de las condiciones de humedad, revisión constante de maquinarias, control de afiliación al IESS, proveer a los trabajadores implementos defensivos e instalación de aparatos que prevean enfermedades, faja abdominal a trabajadores que requieran hacer esfuerzo muscular.

Código Orgánico de Salud

En el artículo 118 del Código Orgánico de Salud (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020) sobre Salud en el Trabajo menciona las obligaciones de los empleadores en materia de salud para los trabajadores, entre estas obligaciones se encuentra el otorgar la información suficiente acerca de los equipos de protección personal, vestimenta apropiada para el desempeño de sus labores, también se debe ofrecer un ambiente seguro de trabajo, esto con el fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos de accidentes y la aparición de enfermedades laborales.

Convenios número 155 y 187 sobre SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) por la OIT

Este tipo de convenios se encuentran ubicados en el segundo eslabón de la pirámide de Kelsen que dice Tratados y Convenios Internacionales.

Estos convenios fueron creados para lograr de manera progresiva un ambiente de trabajo seguro teniendo en cuenta los cinco principios establecidos por la OIT: Organización Internacional del Trabajo (2023) para promocionar la SST, que son:

Libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, abolición efectiva del trabajo infantil, eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación y un entorno de trabajo seguro y saludable.

El Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores se presenta en 1981 orientando políticas y centrado en la prevención, reafirmando la importancia de considerar asunto de interés a la SST, siendo necesario aplicarlo a escala empresarial y nacional.

En cambio, en 2006 se presenta el Convenio 187 sobre el Marco Promocional Para la SST con el fin de fomentar una cultura de prevención para una mejora continua en materia de seguridad y salud.

Normas INEN-ISO

Sobre Ergonomía

El INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización) ha adoptado varias normas técnicas de Ergonomía con el fin de implementarlas para que tanto las organizaciones como los trabajadores obtengan beneficios de las mismas mejorando la calidad de vida y la productividad y eficiencia. (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2022)

NTE INEN-ISO 6385 Principios Ergonómicos En El Diseño de Sistemas de Trabajo.

El objetivo de esta norma es ayudar a mejorar y diseñar los sistemas en el trabajo que es la combinación entre trabajadores-equipos dentro de cierto espacio y aplicarlas en cada fase desde la incorporación, el desarrollo, implementación hasta el mantenimiento y el desmantelamiento, en el caso de este trabajo de investigación, el sistema de trabajo son los cocineros en la cocina de un restaurante en el área comercial.

Sobre Salud en el Trabajo

NTE INEN-ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El propósito de esta norma es aplicar medidas mediante la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables con el fin de prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo y mejorar su desempeño de la SST, con esto los sistemas de gestión serán más eficaces y eficientes.

Para poder cumplir con lo antes mencionado, dicha norma se basa en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), trata de planificar y evaluar los riesgos, oportunidades, objetivos y procesos de la SST, Hacer: trata de cumplir con los procesos de la planificación, Verificar y hacer seguimiento de los procesos y analizar los resultados y por último Actuar, que es tomar acción para mejorar continuamente el desempeño de la SST.

Sobre Calidad

NTE INEN-ISO 10001 Gestión de Calidad – Satisfacción del Cliente. Esta norma fuertemente ligada a la NTE INEN-ISO 9001, enfocándose más en cumplir con la satisfacción del cliente mediante un código de conducta que consta de las promesas de los productos o

servicios, las devoluciones, la prevención y el tratamiento de quejas, la resolución de conflictos. Al aplicar esta norma se puede mejorar el desempeño con respecto a los códigos de conducta, aumentar la satisfacción del cliente, la mejora continua de los productos, servicios y otras partes para facilitar llegar al éxito.

CAPÍTULO II

Marco Metodológico

“La investigación científica es esencial en la comprensión del mundo que nos rodea y tiene un impacto significativo en la sociedad.” (Vásquez Ramirez, et al. 2023)

En este capítulo se identifican los tipos de investigación, los métodos de investigación, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos de recolección que se emplearán para la obtención de los datos requeridos para alcanzar los objetivos del presente proyecto de investigación, el cual tiene como objetivo principal determinar los riesgos ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al producto final y a la rentabilidad del negocio.

La investigación científica siendo un proceso sistemático, permite obtener una comprensión clara, objetiva y confiable acerca de fenómenos naturales y sociales por medio de la recopilación y el análisis de datos e interpretación de resultados. Dicho esto, en el contexto del presente proyecto, resulta fundamental para el análisis de riesgos ergonómicos y su relación con el desempeño laboral, teniendo en cuenta que este proyecto de investigación se centra en identificar la aplicación de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina, comprobar la influencia de la Ergonomía en el desempeño de los colaboradores y difundir la importancia de establecer una cultura ergonómica.

Para alcanzar los objetivos del presente proyecto de investigación se ha optado por una investigación de tipo descriptivo que permite tener una representación precisa y clara del tema, además se aplican tres importantes técnicas de recolección de datos que son la observación, la encuesta y la entrevista, detallados de forma clara más adelante.

Tipo de Investigación

La siguiente investigación es de tipo DESCRIPTIVA. Según Vásquez Ramírez, et al. (2023) la investigación descriptiva busca proporcionar una descripción precisa de un fenómeno o una situación por medio de la recopilación de datos y su respectivo análisis, describiendo así características, propiedades, identificación de patrones y tendencias de los fenómenos, proporcionando bases sólidas para futuras investigaciones.

Este tipo de investigación busca caracterizar las condiciones que se observarán y la percepción tanto de los colaboradores como de los encargados de los restaurantes en el entorno laboral. Según Hernández et al. (2014), un diseño descriptivo no busca establecer una relación causa – efecto, si no ofrece una representación detallada de los fenómenos que se han observado.

Para este tipo de investigación de tipo descriptivo los métodos, técnicas de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos y análisis pueden variar según el estudio que se está realizando, para esta investigación se utilizó el método de investigación mixta, ya que para las encuestas se aplicó el método cuantitativo, y para las entrevistas el método cualitativo; en cuanto a la ficha observación se requieren ambos métodos, por otra parte, los instrumentos de recolección de datos a emplearse son: el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de observación respectivamente, siendo los métodos más comunes para la investigación de tipo descriptivo.

Este estudio es una investigación descriptiva, ya que no pretende probar una relación causa-efecto, sino mostrar cómo son en la realidad las condiciones de trabajo dentro de las cocinas de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos. A través de la observación y el contacto directo con los colaboradores, se busca dar a conocer cómo influyen factores como el espacio físico, las posturas que se adoptan en la jornada y las dinámicas propias

del trabajo diario. Al describir estos aspectos de manera clara y detallada, se obtiene un panorama real de las prácticas ergonómicas que existen en el área de cocina y de qué forma repercuten tanto en la salud de los trabajadores como en la calidad del servicio que ofrecen.

Métodos de Investigación

Método de Investigación Mixta. Según Sampieri en su libro Metodología de la Investigación (2014), menciona que “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

Según lo antes mencionado, la metodología mixta es el conjunto de metodologías tanto cuantitativas como cualitativas para obtener una visión más amplia de lo que se investiga, en otras palabras, los resultados de una investigación mixta se evidenciará en datos numéricos, verbales, textuales, simbólicos visuales, entre otros.

En este contexto, en este estudio de investigación, las encuestas aportaron información numérica sobre posturas, pausas y uso de equipos; las entrevistas permitieron conocer la percepción y experiencias de los colaboradores; y la ficha de observación, integró ambos enfoques al registrar de forma sistemática tanto datos medibles como aspectos descriptivos. Esta combinación permitió obtener una visión más completa de los riesgos ergonómicos y su impacto en el desempeño del personal.

Método de Investigación Cuantitativo. Esta metodología de investigación se basa en la recolección de datos numéricos y estadísticos que permite un análisis claro y una fácil comprensión del fenómeno natural o social que se está estudiando, además esta metodología

permite analizar patrones, medición y cuantificación de variables y realización de experimentos y encuestas para una correcta recopilación de datos.

Según Hernández, et al.(2014) los datos son productos de las mediciones realizadas a las variables observadas del objeto de estudio y su propósito es explicar y predecir, en otras palabras, el investigador según su intención y tradición del estudio se pueden asumir posiciones a través de la estadística y la correlación que relaciona las variables.

Método de Investigación Cualitativo. El método de investigación cualitativo busca afinar las preguntas de investigación o también encontrar nuevas interrogantes en el proceso de investigación, o en otras palabras, su objetivo es buscar principalmente expandir los datos y por ende la información.

Este método de investigación se lo emplea cuando se busca examinar como los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando su punto de vista, sus interpretaciones y lo que significa para ellos. También se la puede aplicar cuando un tema no ha sido explorado a fondo o no se ha investigado el tema entre cierto grupo social específico.

Técnicas de Recolección de Datos

Observación. Según Campos y Covarrubias & Lule Martínez (2012), la observación es la forma más sistematizada para captar de manera objetiva lo que ocurre en el mundo real para describirlo, analizarlo o explicarlo de una manera científica. Para aplicar esta técnica de manera efectiva se requiere de un sujeto de investigación y un objeto a investigar el cual se conforma por el hecho o fenómeno del cual se pueden distinguir características y cualidades, también es necesario tener claro los objetivos que se quieren alcanzar.

Esta técnica forma parte del método de investigación mixto, ya que se busca ampliar la información que se quieren obtener para poder alcanzar los objetivos de esta investigación.

Para que esta técnica sea de gran ayuda para recolectar datos se debe tener claro que es lo que se va a observar, para que se permita y ayude a alcanzar los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta el momento y el lugar, para tener una guía referencial y registrar las unidades de observación.

El investigador debe tomar una posición ya sea encubierta o sea sin que nadie sepa que es lo que se está haciendo o declarada, aunque no es la mejor opción, ya que puede hacer que la gente se sienta observada a no ser que sea necesario declarar la observación.

Encuesta. Según Pardinas (1991), la encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos y permite desarrollar un análisis confiable que aporte a la investigación.

Las encuestas son un método de investigación cuantitativa que permite la recolección de datos de una muestra de la población de interés para la investigación, esta debe ser lo suficientemente grande para poder generalizar los resultados, las encuestas pueden ser estructuradas o no estructuradas y pueden proporcionar información valiosa sobre las características y propiedades del fenómeno o situación.

Este método resultó eficaz después de haber estado en el lugar de estudio, que en este caso fueron los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago, este método debió ser aplicado después de haber utilizado otro método básico como es el de observación, para poder así ordenar la información.

La mayor ventaja de realizar encuestas para la investigación, es que permite una recolección rápida y eficaz de datos a un gran número de personas, además de la facilidad para cuantificar los datos obtenidos.

Entrevista. La entrevista se trata de una reunión en la cual se intercambia información entre el entrevistador y el / los entrevistados, a través de una conversación de preguntas y respuestas se logra la construcción de significados o ideas respecto al tema a investigar.

El principal objetivo de una entrevista es obtener información más personalizada sobre experiencias, y su relación o conocimientos acerca del tema.

Esta técnica de recolección de datos se emplea usualmente cuando el problema a investigar no es de fácil observación ya sea por ética o por complejidad, según Hernández, et al.(2014)

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario. El cuestionario según Meneses (2015), es un instrumento estandarizado para recolección de datos en trabajo de campo para investigaciones cuantitativas con metodología de encuesta, en el cual se plantean preguntas para recolectar información de una muestra de un grupo de personas de interés para la investigación. En palabras más fáciles de entender, el cuestionario es un conjunto de preguntas.

La elaboración del mismo requiere de conocimiento previo del fenómeno del cual se va a investigar, cuando ya se conoce la realidad del mundo real a investigar y se conoce sus aspectos más importantes, a continuación, se realiza las preguntas que se aplicarán al grupo de personas que nos permitirá obtener datos para su análisis.

Las preguntas del cuestionario deben ser preguntas sencillas de palabras y de formulación para que así los encuestados puedan entender y contestar las preguntas con claridad, además, las preguntas en cuestión deben dar información para una sola variable y que no existan malos entendidos tanto para el encuestado como para el investigador. (Pérez, et al. 2020)

El cuestionario aplicado fue diseñado para los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago, con el fin de detectar el cómo influye la Ergonomía dentro de estos Restaurantes en la apreciación de la rentabilidad del negocio. Consta de 12 preguntas con opciones específicas que exploran la manera en que los colaboradores se enfrentan y/o reaccionan ante situaciones de estrés laboral físico y también como afecta en la apreciación de la rentabilidad del negocio. (Ver Anexo 1)

Todas las preguntas de la encuesta nos permiten llegar al objetivo general y a los objetivos específicos, más claro de la siguiente manera:

Las preguntas 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 12 permiten llegar al objetivo general que busca determinar los riesgos Ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente el desempeño de los colaboradores; las preguntas 1, 2, 4, 6, 8 y 9 ayudan a identificar la aplicación de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina; las preguntas 10, 11 y 12 brindan la información para comprobar cómo influye la Ergonomía en la rentabilidad del negocio y las preguntas 1, 2, 10 y 11 nos lleva a cumplir con el objetivo específico 3, el cual busca difundir la importancia de establecer una cultura ergonómica en el Departamento de Cocina.

Guía de Entrevista. La guía de una entrevista debe constar de varias partes que son: datos de identificación de la entrevista, datos del entrevistador, datos del/los entrevistados, batería de preguntas y observaciones como se muestra en la Tabla 1.

Las preguntas de la guía para la entrevista deben tener un orden específico explicado a continuación en la Tabla 1:

Tabla 1

Guía de Entrevista

Datos de Identificación de la Entrevista

Código de la Entrevista:

Día de la Entrevista:

Hora de la Entrevista:

Duración de la Entrevista:

Lugar en que se realiza la Entrevista:

Introducción:

Datos del Entrevistador

Nombre:

Identificación:

Datos del Entrevistado

Nombre:

Edad:

Género:

Puesto que ocupa:

Batería de Preguntas

1. Preguntas generales y fáciles
2. Preguntas complejas
3. Preguntas sensibles y delicadas
4. Preguntas de Cierre

Observaciones:

Nota: Elaboración propia en referencia al libro Metodología de la Investigación Científica por

Hernández, et al. (2014) y del libro La Entrevista por Pilar Folgueiras (sf.)

La guía de entrevista, las cuales han sido aplicadas a Abismael Rangel, dueño del restaurante San Remo; Victor Manuel Alonzo Díaz, colaborador del Departamento de Cocina del Restaurante San Remo; dos de las entrevistas a personal administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta fueron anónimas por petición de los entrevistados y una persona de las oficinas de la Autoridad Portuaria de Manta en el Malecón Escénico Playa el Murciélagos, de igual manera fue una entrevista anónima por petición del entrevistado; estas entrevistas constan de ocho preguntas adaptadas de manera verbal a cada uno de los entrevistados, las cuales permiten recolectar información de diversos puntos de vista y a su vez cumplir con los objetivos de esta investigación de la siguiente manera: para alcanzar el objetivo general que busca determinar los riesgos Ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al desempeño de los colaboradores, están las preguntas 3, 4, 5 y 7; las preguntas 1, 2, 3, 5, 7 y 8 permiten alcanzar el objetivo específico uno que busca identificar la aplicación de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina, las preguntas 4 y 6 permiten comprobar como influye la Ergonomía en la rentabilidad del negocio; y por último las preguntas 1, 2, 6 y 8, permiten alcanzar el objetivo específico tres que pretende difundir la importancia de establecer una cultura ergonómica en el Departamento de Cocina (Ver Anexo 2)

Guía de Observación. A continuación se presenta un ejemplo de guía de observación según Pérez, et al. (2020) en su libro Metodología de la Investigación Científica:

Tabla 2

Guía de Observación

Tema	
Objetivo General de la Investigación	

Objetivo específico al que aporta esta Observación	
Aspectos o Conductas a Observar	
Variables a Observar	
Unidades de Observación	
<input type="checkbox"/> Ítem 1 <input type="checkbox"/> Ítem 2 <input type="checkbox"/> Ítem 3	(escriba aquí sus observaciones)
Lugar:	Fecha y Hora:
	Observador/a:

Nota: Elaboración propia en referencia al libro Metodología de la Investigación Científica por Pérez, et al. (2020)

Universo, Población y Muestra

Universo

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se definió como universo a todos los colaboradores de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos. Este grupo está representado por los 109 colaboradores que cumplen sus funciones como administrativos, de servicio y de cocina

Población

La población escogida que ayudó al alcance de los objetivos, está conformada por los 48 colaboradores del Departamento de Cocina que actualmente operan en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos. Este grupo está conformado por jefes de cocina,

cocineros y ayudantes de cocina, quienes laboran en espacios donde la Ergonomía puede tener un impacto tanto en su desempeño laboral como en su bienestar físico.

Muestra

Para la muestra de este proyecto de investigación se determinó a los participantes en función a su disponibilidad, accesibilidad y relevancia con el objeto de estudio. La muestra está compuesta por:

Encuestas. La encuesta se aplicó a un colaborador del Departamento de Cocina de cada Restaurante, lo que nos da un total de 13 encuestas.

Entrevistas. Se realizaron cinco entrevistas a personas clave que aportan una visión estratégica, administrativa y operativa del entorno estudiado, estos son: Abismael Rangel, dueño del restaurante San Remo; Victor Manuel Alonzo Díaz, colaborador del Departamento de Cocina del Restaurante San Remo; dos de las entrevistas a personal administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta fueron anónimas por petición de los entrevistados y una persona de las oficinas de la Autoridad Portuaria de Manta en el Malecón Escénico Playa el Murciélago, de igual manera fue una entrevista anónima por petición del entrevistado.

Esta muestra permite tener una visión multifacética del problema que se investiga, teniendo en consideración tanto las condiciones observadas como las percepciones y decisiones de quienes administran y regulan los Restaurantes.

Después de realizar el proceso investigativo a los 13 Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago, se determinó que en total existen 48 colaboradores del Departamento de Cocina de dichos Restaurantes, siendo directamente objeto de estudio para esta investigación,

para determinar la muestra con el que se va a continuar con el proceso de investigación, es indispensable aplicar la siguiente fórmula:

Datos:

N = Población

n' = Población con la que se estima trabajar

$$n = \frac{n'}{1+(n'/N)}$$

n = Tamaño de la muestra

N = 48

n' = 17

$$n = \frac{17'}{1+(17'/48)}$$

n = ?

$$n = \frac{17'}{1+(17'/48)} \quad n = \frac{17'}{1+(0,35)} \quad n = \frac{17'}{1,36} \quad n = 12,5$$

Para seleccionar al personal que conformaron la muestra se utilizó el método no probabilístico opinático o intencional, es decir, que se eligió únicamente a un colaborador del Departamento de Cocina, tomando en cuenta la disponibilidad para contestar la encuesta.

CAPÍTULO III

Resultados y Discusiones

Tabulación de la Ficha de Observación sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago

Esta Ficha de Observación fue realizada con el objeto de identificar y evidenciar un panorama mixto respecto al cumplimiento de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa Murciélago, como afecta en el desempeño del personal y su impacto en la rentabilidad del negocio y el producto final.

*Observación General***Tabla 3****Tabulación Ficha de Observación por Unidad de Observación**

Unidades de Observación	Cantidad de Restaurantes que Cumplen la Unidad de Observación	Porcentaje de Restaurantes que Cumplen la Unidad de Observación	Cantidad de Restaurantes que No Cumplen la Unidad de Observación	Porcentaje de Restaurantes que No Cumplen la Unidad de Observación	Cantidad Total de Restaurantes Observados	Porcentaje de Restaurantes Observados
El personal adopta posturas correctas y sin encorvamiento prolongado	9	69,23%	4	30,77%	13	100%
Existe suficiente espacio para moverse entre estaciones de trabajo	13	100%	0	0%	13	100%
Las herramientas están ubicadas a una distancia y altura accesible	12	92,31%	1	7,69%	13	100%
Las superficies de trabajo están adaptadas a la estatura del trabajador	12	92,31%	1	7,69%	13	100%

Se utilizan ayudas mecánicas o carros para mover cargas pesadas	3	23,08%	10	76,92%	13	100%
El ambiente de cocina tiene buena iluminación, ventilación y temperatura adecuadas	12	92,31%	1	7,69%	13	100%
Se identifican pausas o descansos durante la jornada laboral	8	61,54%	5	38,46%	13	100%
El personal utiliza EPP: calzado antideslizante, guantes, uniforme	11	84,62%	2	15,38%	13	100%
Hay señalización o afiches sobre prácticas ergonómicas visibles en la cocina	3	23,08%	10	76,92%	13	100%
El supervisor interviene o da indicaciones ante malas posturas o sobreesfuerzos	4	30,77%	9	69,23%	13	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el

Murciélagos

Análisis

Los resultados de la ficha de observación, evidencia un panorama mixto respecto al cumplimiento de prácticas ergonómicas en las cocinas de los restaurantes observados en el Malecón Escénico Playa Murciélago, destacando principalmente un alto cumplimiento en aspectos relacionados con la infraestructura del Departamento de Cocina y el entorno físico donde se desempeña el trabajador.

Podemos observar que el 100% de los restaurantes ofrece suficiente espacio a sus colaboradores para moverse entre las diferentes estaciones de trabajo, lo que favorece la movilidad y reduce el riesgo de accidentes. De igual manera, un 92,31% cumple con la adecuada ubicación de las herramientas básicas y necesarias para cumplir con las tareas que se le asigna a cada colaborador, así como la adaptación de superficies de trabajo a la estatura del personal y la existencia de condiciones óptimas como son la iluminación, ventilación y temperatura. Estos elementos demuestran una preocupación generalizada por ofrecer condiciones físicas adecuadas en el ambiente laboral.

Sin embargo, al analizar aspectos directamente relacionados con la dinámica del trabajo y la gestión de los recursos humanos, los resultados son menos favorables, teniendo como resultados que aunque un 84,62% del personal utiliza equipo de protección personal (EPP) como calzado antideslizante, guantes y uniformes, aún hay un margen que no los usa ya sea por desconocimiento o falta del mismo.

También observamos que el 61,54% de los restaurantes permite o facilita a sus colaboradores pausas o descansos durante la jornada, lo cual puede contribuir a presentar fatiga física y por consiguiente a la disminución del rendimiento laboral.

En cuanto a las posturas adoptadas, observamos que el 69,23% de los trabajadores mantiene posturas correctas, pero el 30,77% restante representa una proporción significativa de riesgo ergonómico.

Las mayores deficiencias se observan en la implementación de acciones que promuevan una cultura ergonómica activa, es decir que el 30,77% de los restaurantes cuenta con supervisores que intervienen ante malas posturas o sobreesfuerzos, lo que sugiere una falta de control y seguimiento sobre las prácticas del personal.

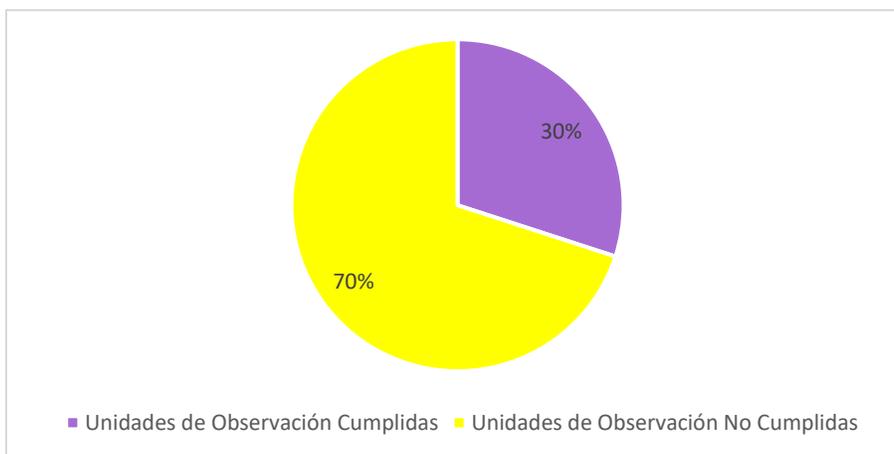
Observamos también que el 23,08% de los restaurantes disponen de señalización o afiches visibles con respecto a las prácticas ergonómicas, reflejando una escasa comunicación y conocimiento en ciertos casos sobre la importancia de la Ergonomía. Esta misma cifra se repite en cuanto al uso de ayudas mecánicas o carros para mover cargas pesadas, lo cual expone al personal a esfuerzos físicos innecesarios y a posibles lesiones.

En conjunto la recopilación de estos datos permiten concluir que, aunque las condiciones físicas del espacio de cocina son generalmente adecuadas, aún existe una notable necesidad de fortalecer los aspectos con respecto a la gestión ergonómica y su concienciación, el cumplimiento parcial o escaso en prácticas como el descanso laboral, el uso de señalización informativa, la intervención supervisora y la asistencia mecánica, revelan vacíos importantes en la implementación de una cultura ergonómica integral, que priorice el bienestar del trabajador más allá de la infraestructura del Departamento de Cocina.

Observación por Restaurante**Tabla 4**

Código de Restaurante: GO001	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	3	30%
Unidades de Observación No Cumplidas	7	70%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 1**Restaurante GO001**

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

El restaurante de código GO001, cumple con el 30% de las unidades de observación evaluadas, lo que equivale a tres unidades, mientras que el 70%, un equivalente a 7 unidades de

observación no se cumple, esto demuestra una baja implementación de prácticas ergonómicas dentro del Departamento de Cocina, lo que podría afectar la salud del personal y la eficiencia operativa.

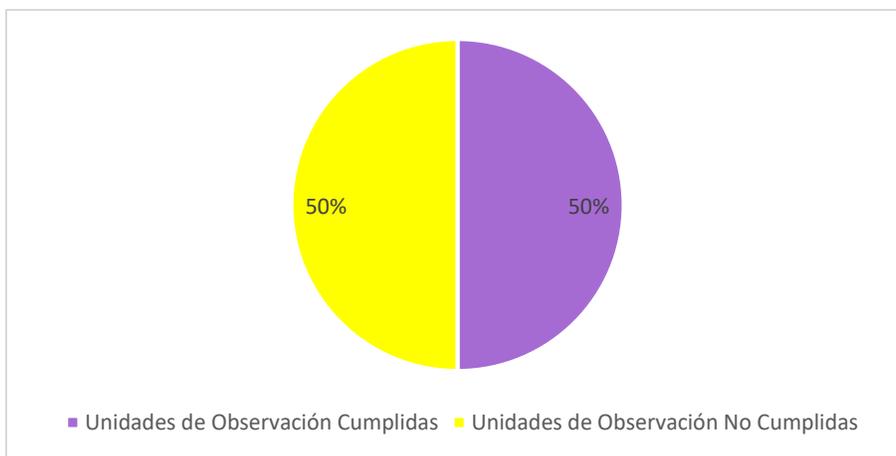
Tabla 5

Código de Restaurante: GO002	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	5	50%
Unidades de Observación No Cumplidas	5	50%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 2

Restaurante GO002



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

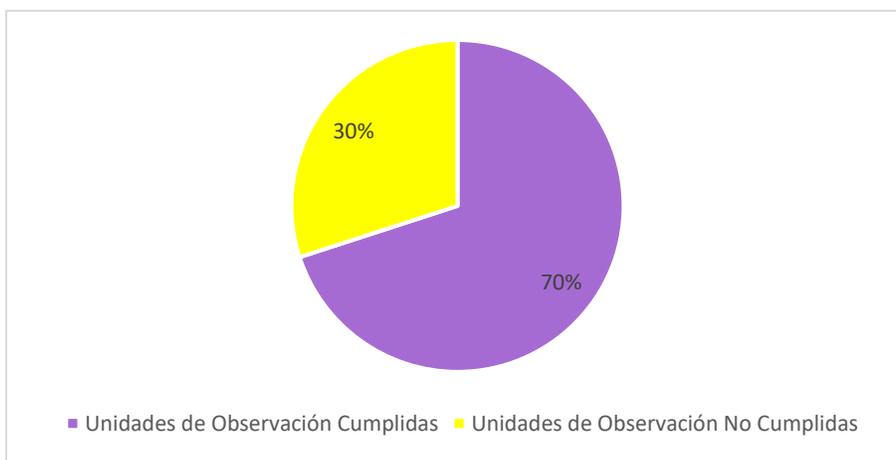
En el Restaurante de código GO002, se puede observar que cumple con el 50% de las unidades de observación, lo cual indica un nivel medio de implementación de medidas ergonómicas, sin embargo, por el 50% de unidades de observación que no cumplen, se refleja la necesidad de implementar medidas ergonómicas, para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores del Departamento de Cocina

Tabla 6

Código de Restaurante: GO003	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	7	70%
Unidades de Observación No Cumplidas	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 3
Restaurante GO003



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

El restaurante de código GO003 cumple con un 70% de las unidades observadas mediante la ficha de observación, demuestra así un buen nivel de cumplimiento con relación a las prácticas ergonómicas, en cambio, el otro 30% demuestra la necesidad de mejora de las condiciones ergonómicas para optimizar las condiciones laborales de los colaboradores.

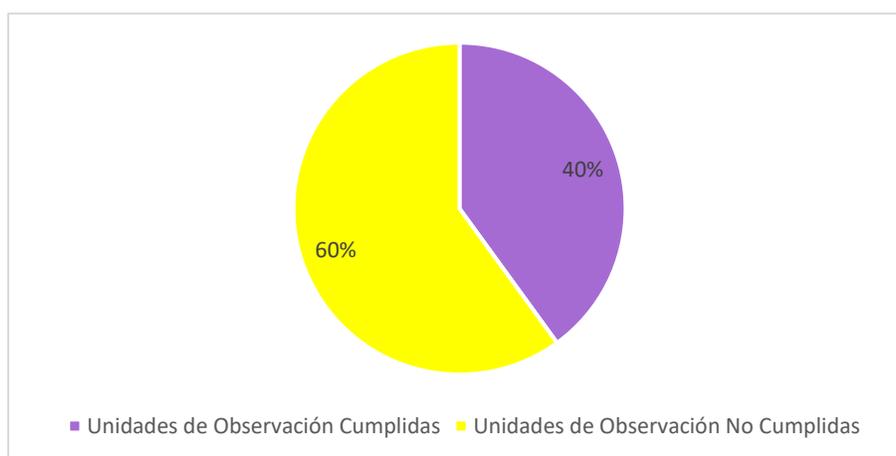
Tabla 7

Código de Restaurante: GO004	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	4	40%
Unidades de Observación No Cumplidas	6	60%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 4

Restaurante GO004



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

El restaurante GO004 muestra un 40% de unidades de observación cumplidas y un 60% no se cumple, esto demuestra el bajo nivel de prácticas Ergonómicas que podrían afectar a mediano o largo plazo a los colaboradores del Departamento de Cocina.

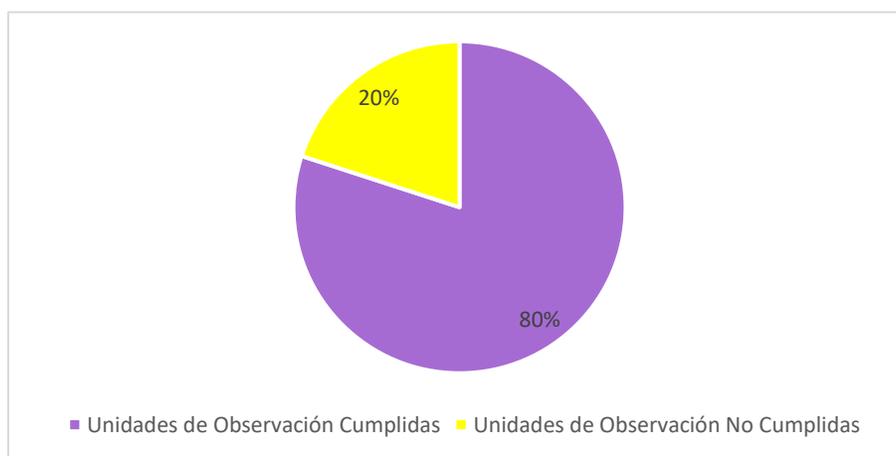
Tabla 8

Código de Restaurante: GO005	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	8	80%
Unidades de Observación No Cumplidas	2	20%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 5

Restaurante GO005



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

El restaurante GO005 presenta un 80% de unidades de observación respecto a la Ergonomía, las cuales cumplen, contrario al 20% de unidades de observación no cumplidas, lo cual no es grave más, sin embargo, es necesaria una mejora en la aplicación de dichas prácticas.

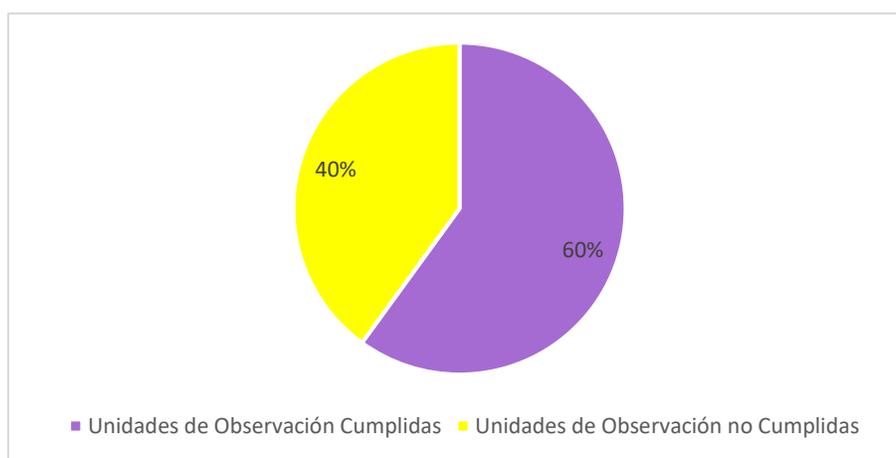
Tabla 9

Código de Restaurante: GO006	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	6	60%
Unidades de Observación No Cumplidas	4	40%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 6

Restaurante GO006



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

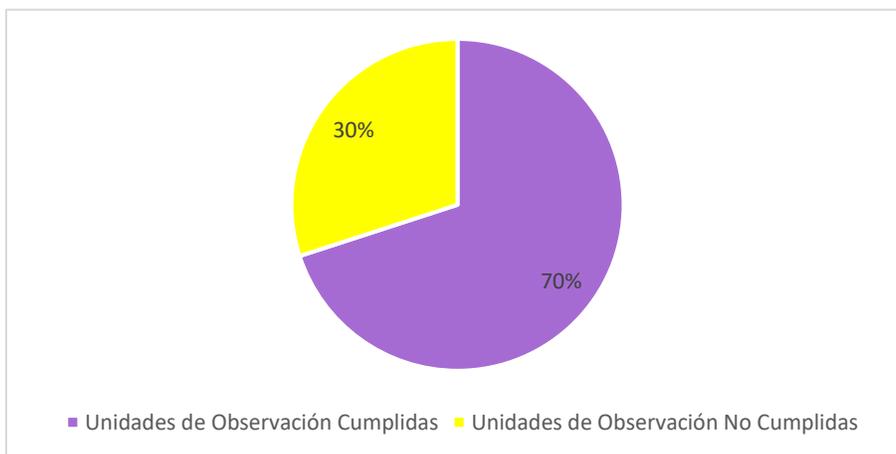
El restaurante de código GO006, cumple con el 60% de las unidades de observación evaluadas, lo que equivale a 6 unidades, mientras que el 40%, un equivalente a 4 unidades de observación no se cumple, esto demuestra una baja implementación de prácticas ergonómicas dentro del Departamento de Cocina, lo que podría afectar la salud del personal y la eficiencia operativa.

Tabla 10

Código de Restaurante: GO007	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	7	70%
Unidades de Observación No Cumplidas	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 7
Restaurante GO007



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

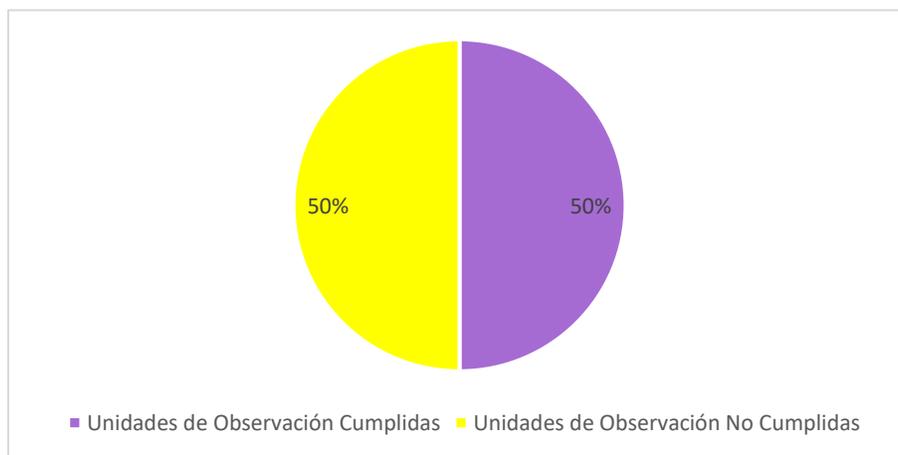
Análisis

El restaurante de código GO007 cumple con un 70% de las unidades observadas mediante la ficha de observación, demuestra así un buen nivel de cumplimiento con relación a las prácticas ergonómicas, en cambio, el otro 30% demuestra la necesidad de mejora de las condiciones ergonómicas para optimizar las condiciones laborales de los colaboradores.

Tabla 11

Código de Restaurante: GO008	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	5	50%
Unidades de Observación No Cumplidas	5	50%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 8**Restaurante GO008**

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

En el Restaurante de código GO008, se puede observar que cumple con el 50% de las unidades de observación, lo cual indica un nivel medio de implementación de medidas

ergonómicas, sin embargo, por el 50% de unidades de observación que no cumplen, se refleja la necesidad de implementar medidas ergonómicas, para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores del Departamento de Cocina

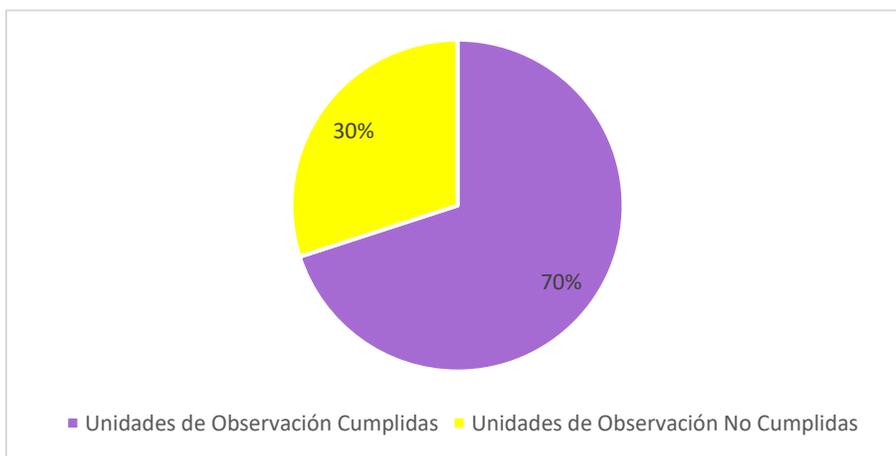
Tabla 12

Código de Restaurante: GO009	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	7	70%
Unidades de Observación No Cumplidas	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 9

Restaurante GO009



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

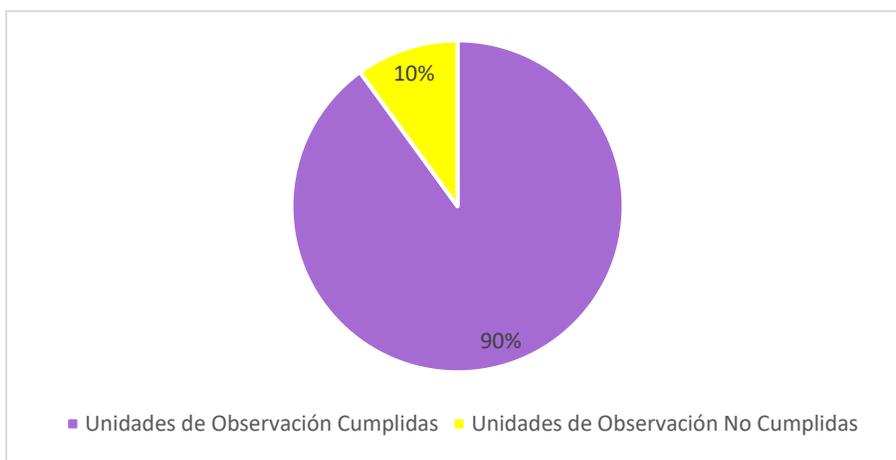
Del restaurante de código GO009 se puede diferenciar un 70% de las unidades observadas cumplidas mediante la ficha de observación, demuestra así un buen nivel de cumplimiento con relación a las prácticas ergonómicas, en cambio, el otro 30% demuestra la necesidad de mejora de las condiciones ergonómicas para optimizar las condiciones laborales de los colaboradores.

Tabla 13

Código de Restaurante: GO010	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	9	90%
Unidades de Observación No Cumplidas	1	10%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 10
Restaurante GO010



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

El restaurante, con identificación GO010, muestra un 90% de cumplimiento según las unidades de observación, lo que indica un alto nivel de aplicación de prácticas ergonómicas, mientras que no cumple con un 10%, lo cual podría ser perjudicial para el colaborador y el negocio.

Tabla 14

Código de Restaurante: GO011	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	10	100%
Unidades de Observación No Cumplidas	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 11**Restaurante GO011**

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

En el restaurante GO011 se identifica un 100% de cumplimiento de prácticas ergonómicas, lo que demuestra que el Departamento de Cocina es un área laboral segura y organizada para el desempeño del colaborador.

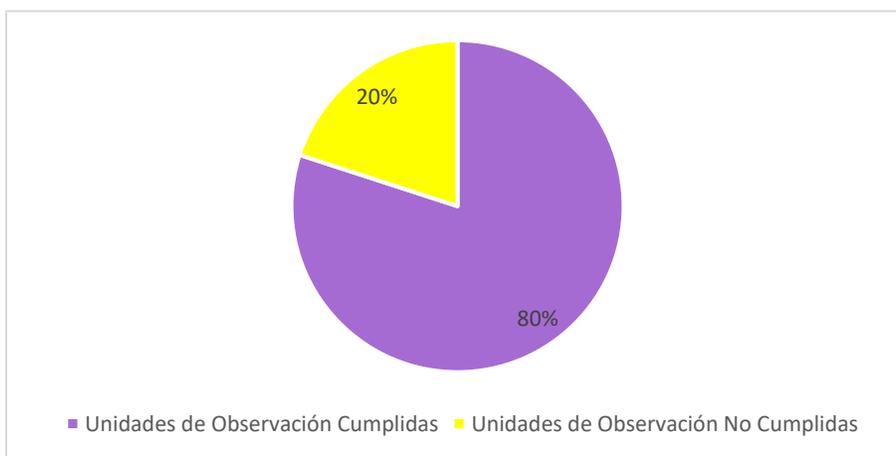
Tabla 15

Código de Restaurante: GO012	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	8	80%
Unidades de Observación No Cumplidas	2	20%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 12

Restaurante GO012



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

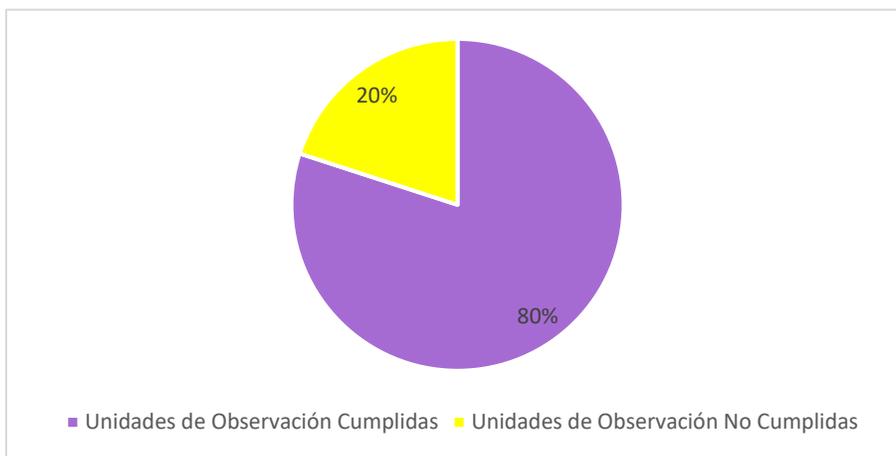
El restaurante de código GO012, cumple con el 80% de las unidades de observación evaluadas, lo que equivale a 8 unidades, mientras que el 20%, un equivalente a 2 unidades de observación no se cumple, esto demuestra una baja implementación de prácticas ergonómicas dentro del Departamento de Cocina, lo que podría afectar la salud del personal y la eficiencia operativa.

Tabla 16

Código de Restaurante: GO013	F	%
Unidades de Observación Cumplidas	8	80%
Unidades de Observación No Cumplidas	2	20%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 13
Restaurante GO013



Nota: Elaboración propia respecto a la observación del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

El restaurante de código GO013, cumple con el 80% de las unidades de observación evaluadas, lo que equivale a 8 unidades, mientras que el 20%, un equivalente a 2 unidades de observación no se cumple, esto demuestra una baja implementación de prácticas ergonómicas dentro del Departamento de Cocina, lo que podría afectar la salud del personal y la eficiencia operativa.

Tabulación de la Encuesta sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada a personal de Cocina de cada uno de los restaurantes

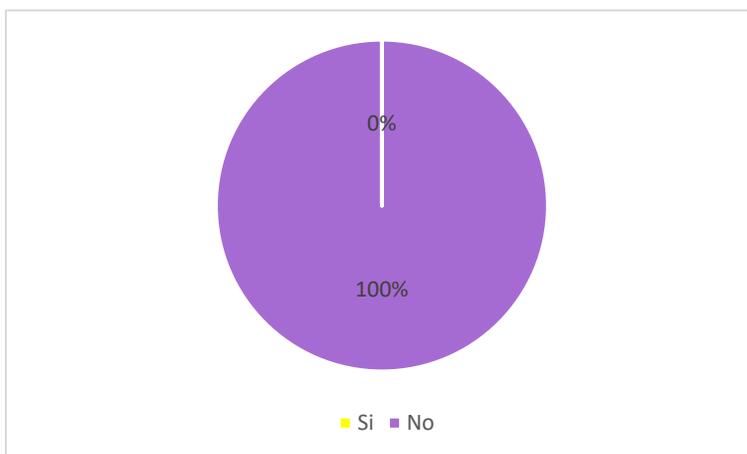
Esta Encuesta sobre Ergonomía, fue aplicada con el objeto de identificar y evidenciar el cumplimiento de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa Murciélago, como afecta en el desempeño del personal y su impacto en la rentabilidad del negocio y el producto final.

Tabla 17

Pregunta 1: ¿Está usted familiarizado con el concepto de Ergonomía?

Pregunta 1		
Respuesta	Cantidad	%
Si	0	0%
No	13	100%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 14**Pregunta 1**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

Como respuestas a esta pregunta se obtiene un 0% de conocimiento y familiarización acerca del término “Ergonomía”, por ende hubo la necesidad de explicar acerca del tema para que así se pueda contestar las siguientes preguntas.

Tabla 18

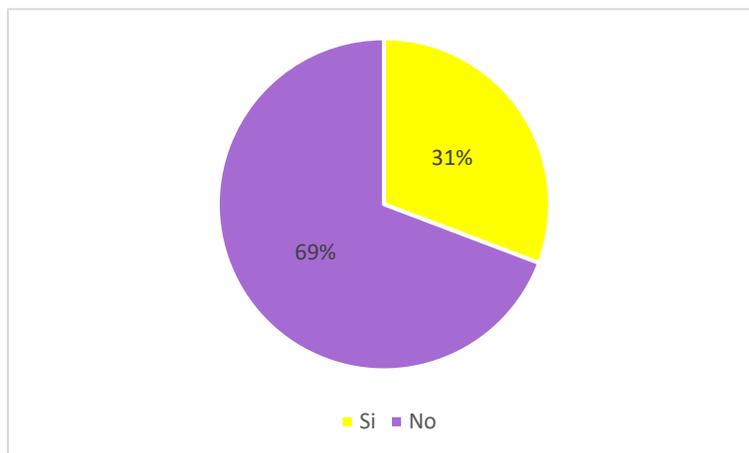
Pregunta 2: ¿Recibe usted alguna capacitación sobre Ergonomía o manejo postural?

Pregunta 2		
Respuesta	Cantidad	%
Si	4	30,77%
No	9	69,23%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 15

Pregunta 2



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

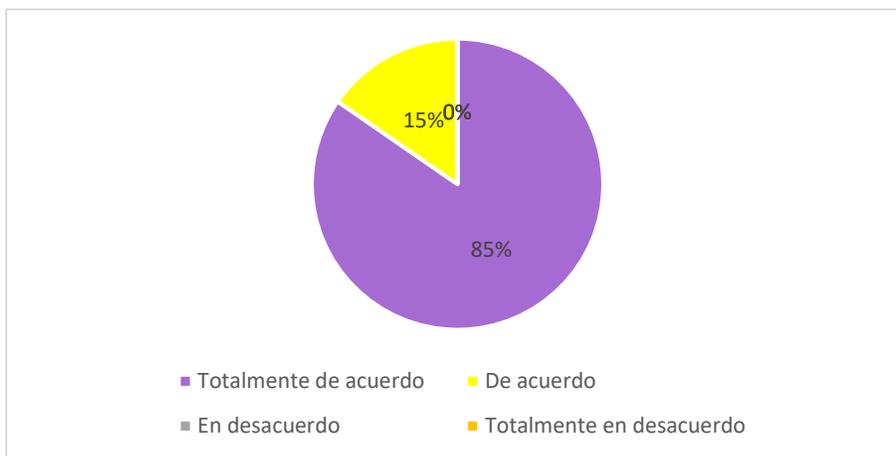
En la pregunta número 2, el 69,23% de los encuestados señaló no haber recibido capacitación sobre Ergonomía o manejo postural, frente a un 30,77% que sí lo ha hecho, esto refleja una carencia significativa en formación y cultura Ergonómica

Tabla 19

Pregunta 3: ¿Considera que el espacio de trabajo le permite moverse cómodamente?

Pregunta 3		
Respuesta	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	11	84,62%
De acuerdo	2	15,38%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 16**Pregunta 3**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

Los resultados de esta pregunta muestran que el 100% de los encuestados considera que el espacio de trabajo les permite movilizarse cómodamente, con un 84,62% que está totalmente de acuerdo y un 15,38% que está de acuerdo, lo cual indica una percepción positiva sobre la distribución y amplitud del área de trabajo.

Tabla 20

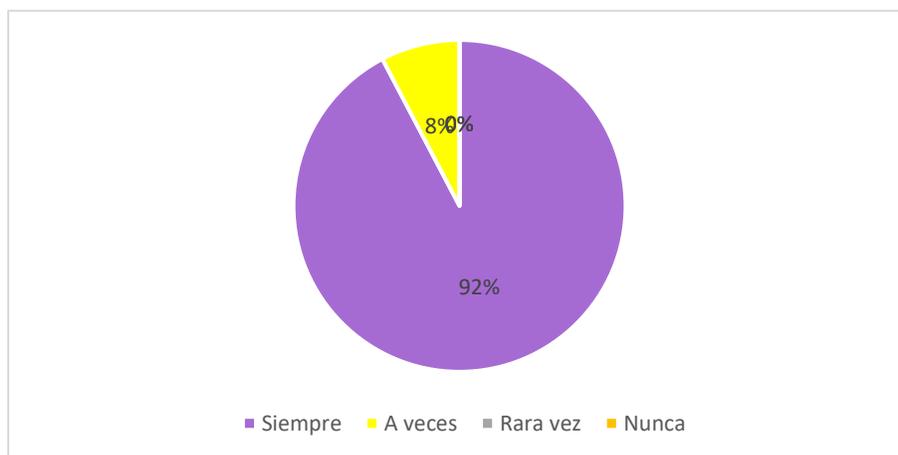
Pregunta 4: ¿Dispone de herramientas o equipos adecuados para realizar sus actividades?

Pregunta 4		
Respuesta	Cantidad	%
Siempre	12	92,31%
A veces	1	7,69%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 17

Pregunta 4



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

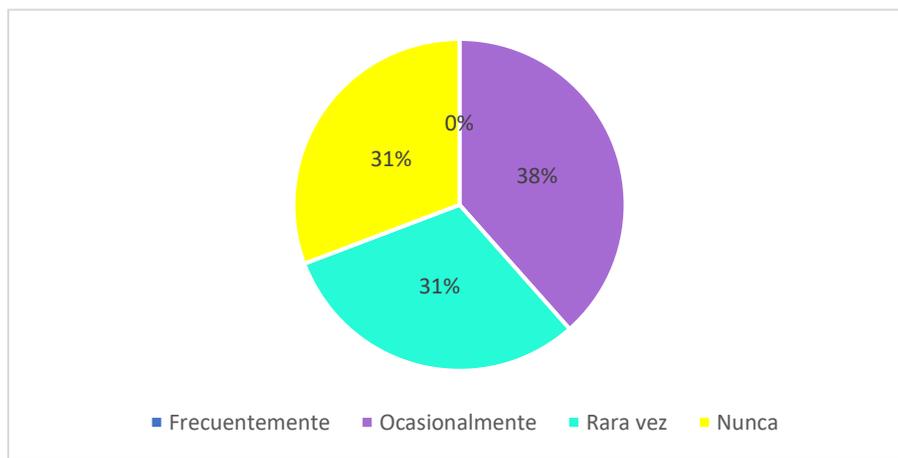
Según los resultados de la pregunta 4, el 92,31% de los encuestados afirma que siempre dispone de herramientas o equipos adecuados para realizar sus actividades, mientras que el 7,69% indicó que esto ocurre a veces. Esta tendencia sugiere en general los espacios de cocina cuentan con los implementos necesarios para el trabajo diario.

Tabla 21

Pregunta 5: ¿Sufre molestias físicas (espalda, piernas, brazos) durante o después de su jornada laboral?

Pregunta 5		
Respuesta	Cantidad	%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	5	38,46%
Rara vez	4	30,77%
Nunca	4	30,77%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 18**Pregunta 5**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

Los resultados muestran que el 69,23% de los encuestados han experimentado algún tipo de molestia física durante o después de su jornada laboral, ya sea ocasionalmente (38,46%) o rara vez (30,77%). En cambio, solo el 30,77% afirmó nunca sufrir de molestias, aunque no se registran casos frecuentes, la presencia de molestias físicas en la mayoría, sugiere posibles riesgos económicos leves o moderados.

Tabla 22

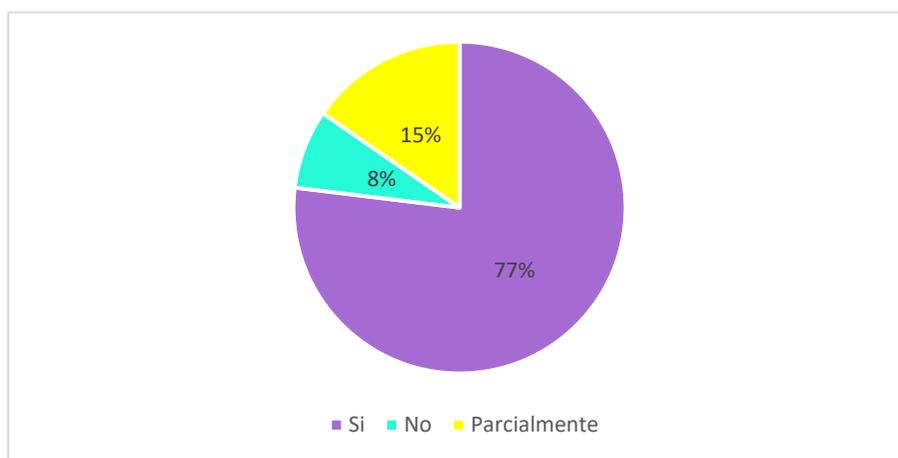
Pregunta 6: ¿El mobiliario de la cocina (mesas, estanterías, equipos) está adaptado a su estatura o postura de trabajo?

Pregunta 6		
Respuesta	Cantidad	%
Si	10	76,92%
No	1	7,69%
Parcialmente	2	15,38%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 19

Pregunta 6



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

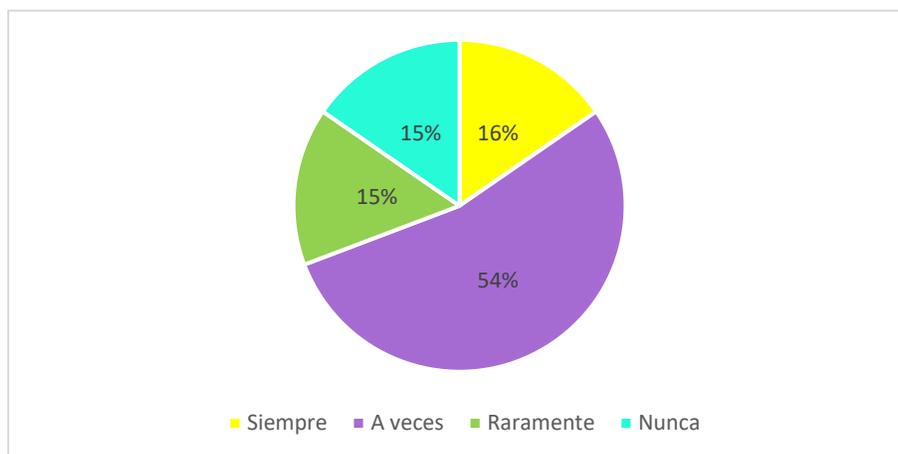
El 76,92% de los encuestados considera que el mobiliario de la cocina está adaptado a su estatura y/o postura de trabajo, mientras que un 15,38% opina que solo lo está de manera parcial y un 7,69% indica que no lo está, aunque en la mayoría se percibe una adecuada adaptación, las respuestas negativas revela que aún existe casos de mobiliario que podría generar incomodidad en los colaboradores.

Tabla 23

Pregunta 7: ¿Considera que el ritmo de trabajo le obliga a realizar movimientos repetitivos o posturas forzadas?

Pregunta 7		
Respuesta	Cantidad	%
Siempre	2	15,38%
A veces	7	53,85%
Raramente	2	15,38%
Nunca	2	15,38%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 20**Pregunta 7**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

Los resultados de esta pregunta aplicada a los colaboradores, indican que el ritmo de trabajo los lleva a veces (53,85%) o siempre (15,38%) a realizar movimientos repetitivos o posturas forzadas, solo una minoría del 15,38% respondió que esto ocurre raramente y otro 15,38% respondió que nunca, lo que sugiere una exposición constante a movimientos que podrían afectar la salud física.

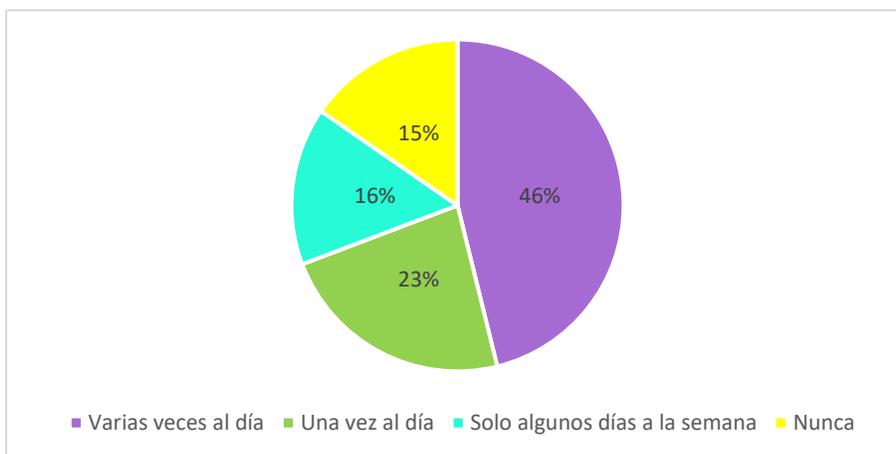
Tabla 24

Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?

I. Frecuencia

Pregunta 8 I		
Respuesta	Cantidad	%
Varias veces al día	6	46,15%
Una vez al día	3	23,08%
Solo algunos días a la semana	2	15,38%
Nunca	2	15,38%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 21**Pregunta 8 I**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

La mayoría de los encuestados señaló que toman pausas activas varias veces al día, representado por un 46,15% o una vez al día, siendo el 23,08%; sin embargo hay quienes las toman algunos días a la semana siendo el 15,38% o nunca otro 15,38%; esto refleja que aunque parte del personal tiene acceso regular a pausas, aún existen casos donde las pausas son escasas o inexistentes.

Tabla 25

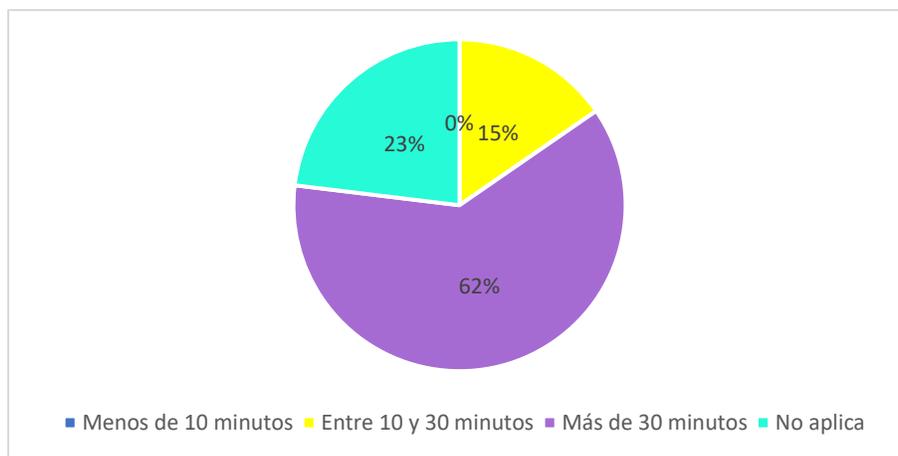
Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?

II. Duración promedio de cada pausa

Pregunta 8 II		
Respuesta	Cantidad	%
Menos de 10 minutos	0	0%
Entre 10 y 30 minutos	2	15,38%
Más de 30 minutos	8	61,54%
No aplica	3	23,08%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 22
Pregunta 8 II



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

La mayoría de los empleados indicó que sus pausas activas duran más de 30 minutos (61,54%), un grupo menor señaló que sus pausas duran entre 10 y 30 minutos (15,38%) y en el 23,08% de los casos no aplican, lo cual sugiere que los descansos suelen ser suficientemente largos para favorecer la recuperación física durante la jornada laboral.

Tabla 26

Pregunta 9: ¿Cuál es la acción principal que se toma en su lugar de trabajo cuando un colaborador presenta signos de fatiga o molestias físicas?

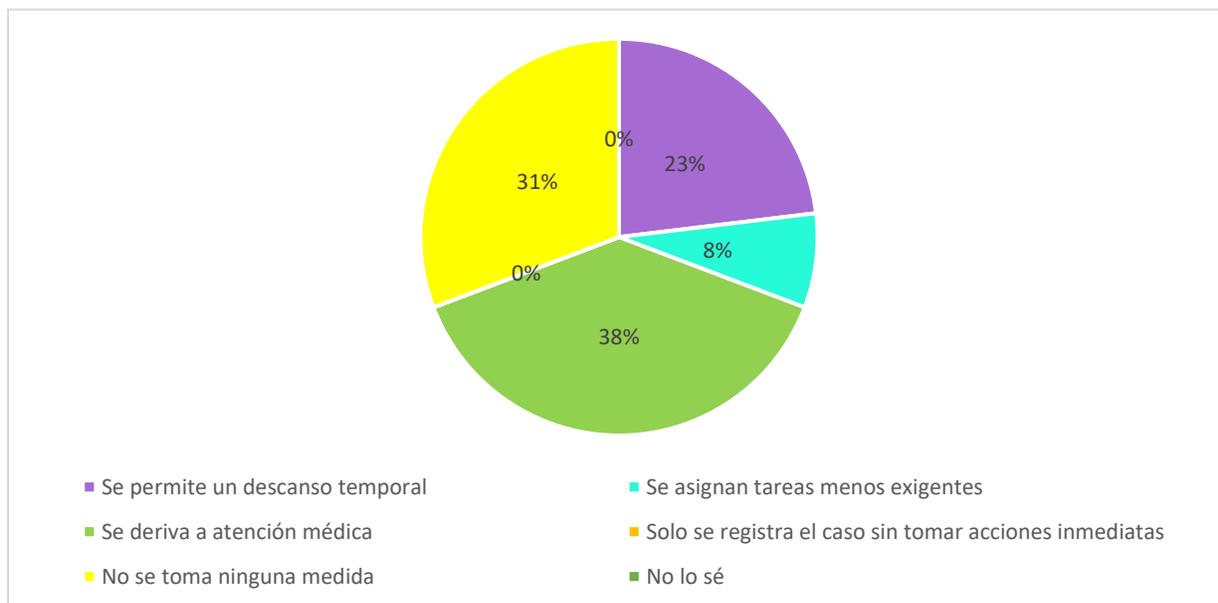
Pregunta 9		
Respuesta	Cantidad	%
Se permite un descanso temporal	3	23,08%
Se asignan tareas menos exigentes	1	7,69%
Se deriva a atención médica	5	38,46%
Solo se registra el caso sin tomar acciones inmediatas	0	0%
No se toma ninguna medida	4	30,77%
No lo sé	0	0%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los

Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 23

Pregunta 9



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

La acción más común ante signos de fatiga o molestias físicas es derivar a atención médica con un 38,46% de las respuestas, un 23,08% indicó que se les permite un descanso temporal, mientras que un 30,77% señaló que no se toma ninguna medida, a diferencia del 7,69% al cual se le asignan tareas menos exigentes; No se reportan casos que solo se registre más no se actúe o respuestas de desconocimiento.

Tabla 27

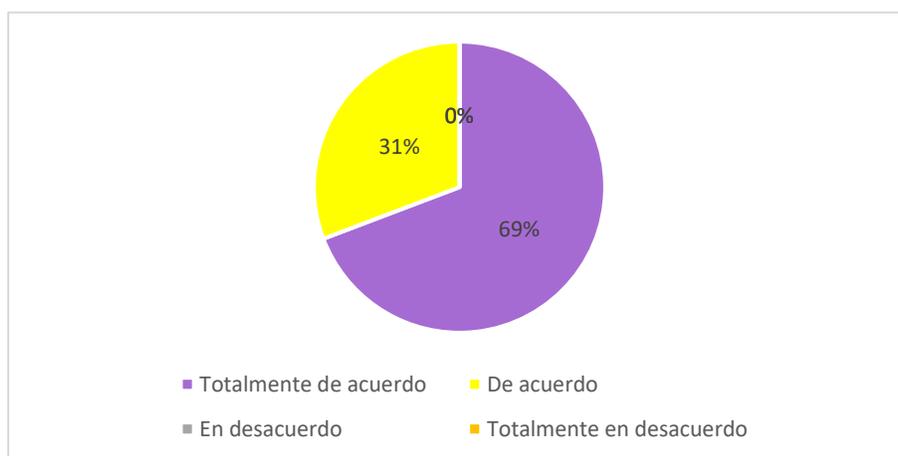
Pregunta 10: ¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas aumentaría la calidad del producto final?

Pregunta 10		
Respuesta	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	9	69,23%
De acuerdo	4	30,77%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Imagen 24

Pregunta 10



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

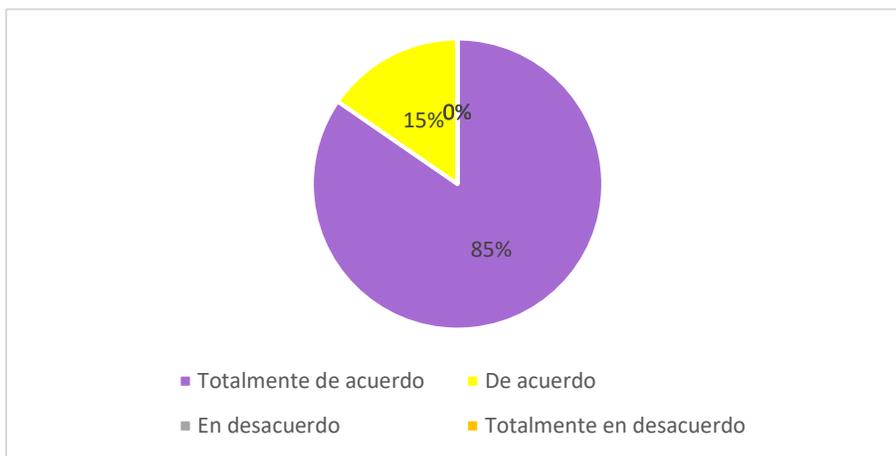
El 100% de los encuestados está de acuerdo en que mejorar las condiciones ergonómicas aumentaría la calidad del producto final, de ellos el 69,23% está totalmente de acuerdo y el 30,77% simplemente de acuerdo, esto evidencia una clara conciencia sobre el impacto positivo de la Ergonomía en el resultado del trabajo.

Tabla 28

Pregunta 11: ¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas del área de cocina ayudaría a aumentar la eficiencia en su desempeño?

Pregunta 11		
Respuesta	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	11	84,62%
De acuerdo	2	15,38%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 25**Pregunta 11**

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélago

Análisis

Todos los encuestados consideran que mejorar las condiciones ergonómicas en el Departamento de Cocina ayudaría a aumentar la eficiencia en su desempeño, siendo el 84,62% que está totalmente de acuerdo y el 15,38% de acuerdo; esto refuerza la percepción sobre la necesidad de la implementación de prácticas Ergonómicas.

Tabla 29

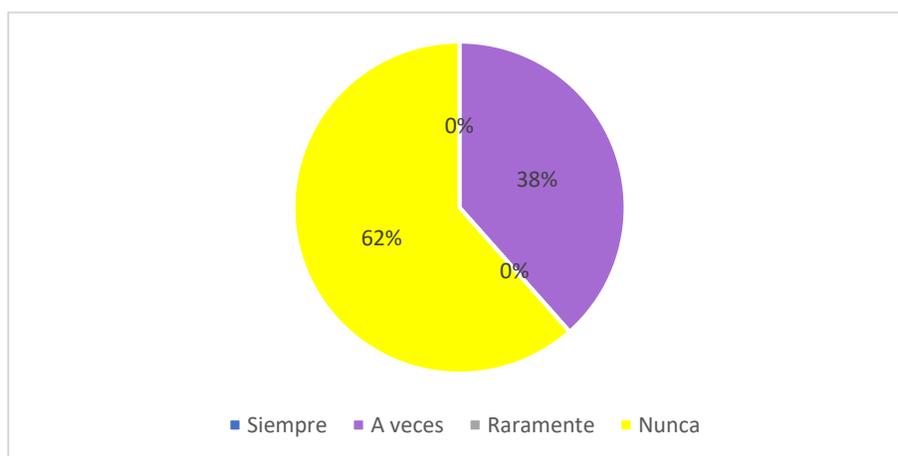
Pregunta 12: ¿Considera que las molestias físicas o el entorno de trabajo han afectado alguna vez la calidad de su trabajo o los tiempos de entrega?

Pregunta 12		
Respuesta	Cantidad	%
Siempre	0	0%
A veces	5	38,46%
Raramente	0	0%
Nunca	8	61,54%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Imagen 26

Pregunta 12



Nota: Elaboración propia, respuestas de los colaboradores del Departamento de Cocina de los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos

Análisis

El 61,54% de los encuestados considera que las molestias físicas o el entorno de trabajo, nunca ha afectado a la calidad de su trabajo o el tiempo de entrega, mientras que el 38,46% indicó que esto sí ocurre a veces; no se registraron respuestas en las opciones siempre ni raramente. Estos resultados reflejan que aunque la mayoría no percibe un impacto negativo, existe una proporción considerable que sí ha experimentado afectaciones ocasionales.

Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada al señor Abismael Rangel, dueño del Restaurante San Remo (PM001)

Según las respuestas del señor Abismael Rangel, dueño del Restaurante San Remo, se puede observar la falta de cultura ergonómica que existe en el Malecón Escénico Playa el Murciélago, se puede evidenciar que no se encuentra familiarizado con el concepto de Ergonomía, por ende no aplica de manera consciente dichas prácticas, también menciona que el acondicionamiento del Departamento de Cocina lo califica como intermedio, es decir, cuenta con las prácticas básicas de Ergonomía y por ende percibe que estas condiciones limitan la velocidad de los colaboradores al momento de despachar los pedidos.

Durante la entrevista con el señor Abismael Rangel, comenta que en el tiempo que lleva en funcionamiento el restaurante, no se han presentado mayores casos de molestias físicas o signos de fatiga durante la jornada de sus colaboradores, pero en las ocasiones en las que sí se ha presentado, su respuesta ha sido dar descanso requerido a sus colaboradores.

También cree importante mejorar las condiciones ergonómicas y aplicarlas, ya que agilizaría el proceso de preparación de los alimentos y mejoraría la eficiencia operativa y su

restaurante en general, para lo cual considera que incrementaría mobiliario nuevo, mejores máquinas para optimizar el desempeño de los colaboradores, además de optar por un espacio diseñado ergonómicamente aunque lo considera costoso y riesgoso invertir en estas prácticas debido a la situación económica y política actual del país, se encuentra dispuesto a capacitar a sus colaboradores.

Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada al señor Victor Manuel Alonzo Díaz, colaborador del Departamento de Cocina del Restaurante San Remo (PM002)

De la entrevista realizada al señor Victor Manuel Alonzo Díaz, colaborador del Departamento de Cocina del Restaurante San Remo, se puede observar que no se encuentra del todo familiarizado con el concepto de Ergonomía; sin embargo asocia el término con la mejora en el área de trabajo, con esta entrevista en particular se puede corroborar que los datos proporcionados con el dueño confirman las condiciones ergonómicas dentro del Departamento de Cocina.

Con respecto a las condiciones físicas del Departamento de Cocina, él considera que es un espacio cómodo para el desempeño de sus funciones y actividades, sin embargo, manifiesta que en ocasiones, estas mismas condiciones le llegan a generar estrés, así mismo refiere que cuando presenta fatiga por su larga jornada laboral, simplemente opta por seguir trabajando.

Durante la entrevista con el señor Victor Manuel Alonzo Díaz, considera que mejorar las condiciones ergonómicas, mejorarían la calidad del trabajo del personal, para lo cual sugiere como punto importante, que es necesario mejorar la actitud de los jefes, además menciona que él se encuentra dispuesto a recibir capacitaciones acerca de la implementación de prácticas ergonómicas, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales.

Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM003)

La presente entrevista fue realizada a un funcionario de las Oficinas de la Autoridad Portuaria dentro del Malecón Escénico Playa el Murciélago, quien accedió a responder la entrevista siempre y cuando se mantenga en anonimato, así mismo las preguntas fueron adaptadas al entrevistado, manteniendo los criterios de la investigación.

El entrevistado refiere que no se encuentra familiarizado con el concepto de Ergonomía, pero entiende que este tiene que ver con la forma correcta de realizar una tarea. También menciona que al no ser parte de sus funciones conocer sobre la aplicación de las prácticas Ergonómicas, no puede emitir un criterio al respecto; sin embargo, al conocer la distribución interna de los restaurantes, considera que el espacio del área de cocina es adecuado para su correcto uso, a pesar de su desconocimiento, asume que las condiciones Ergonómicas pueden influir en el desempeño del personal y la calidad del producto.

Con respecto a las molestias físicas y fatiga en la jornada laboral, se ha sugerido al personal correspondiente, que en caso de ser necesaria atención médica, se siga el protocolo regular y sea enviado a la casa de salud correspondiente, además se tomen las medidas pertinentes para cada caso. Así mismo considera que mejorar las condiciones Ergonómicas e implementar acciones como invertir en EPP e implementos de cocina modernos, puede contribuir a la eficiencia operativa y a la rentabilidad del negocio.

Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM004)

La presente entrevista fue realizada a un funcionario de la Autoridad Portuaria de Manta, quien accedió a responder la entrevista siempre y cuando se mantenga en anonimato, así mismo las preguntas fueron adaptadas al entrevistado, manteniendo los criterios de la investigación.

La persona entrevistada supo decir sobre el concepto de Ergonomía que lo ha escuchado alguna vez, sin embargo, lo entiende como algo relacionado con la postura de los trabajadores, por ende considera que si existe la aplicación de principios y prácticas ergonómicas, en cuanto a las condiciones físicas del Departamento de Cocina considera que se encuentran óptimas, por ende, desde su postura frente a los Restaurantes, menciona que no ha observado que dichas condiciones afecten el desempeño del personal o la calidad del producto, pero cree que sí podría llegar a afectar.

En cuanto a las medidas que se toman en caso de que un colaborador presente molestias físicas o signos de fatiga durante su jornada laboral, menciona que en caso de que ocurra, se deben seguir los protocolos de salud y se debe llevar al colaborador directamente al hospital.

También menciona que si es importante mejorar las condiciones ergonómicas, mejorando el espacio en el que los colaboradores cumplen sus funciones y la maquinaria que utilizan, para poder desempeñarse correctamente y así contribuir a la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio.

Análisis de la Entrevista sobre Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago aplicada de manera anónima por petición del entrevistado (PM005)

La presente entrevista fue realizada a un funcionario de la Autoridad Portuaria de Manta, quien accedió a responder la entrevista siempre y cuando se mantenga en anonimato, así mismo las preguntas fueron adaptadas al entrevistado, manteniendo los criterios de la investigación.

La persona entrevistada supo mencionar que si tiene familiarización con el concepto de Ergonomía, tomándolo como la adaptación del entorno de trabajo según las necesidades del colaborador, teniendo en cuenta el conocimiento del concepto, considera que sí existen, pero aun así no se da la importancia necesaria al tema y uno de los principios ergonómicos que se aplica son las pausas activas y supo describir que las condiciones físicas del Departamento de Cocina de los Restaurantes son regulares.

Supo mencionar también que las condiciones antes mencionadas sí influyen en el desempeño del colaborador y la calidad del producto, ya que las malas posturas laborales afectan directamente al tiempo de preparación y la calidad de los platos que se ofrecen. También refiere que en caso de molestias físicas o signos de fatiga que algún colaborador puede llegar a presentar, según la gravedad del caso, es pertinente enviar a alguna casa de salud u otorgar una pausa activa.

Además, cree, con sus palabras, un 100% que las condiciones ergonómicas pueden contribuir a la eficiencia operativa y a la rentabilidad al negocio porque se brindan las herramientas y condiciones óptimas para el correcto desempeño de los colaboradores, además considera importante implementar una política pública de seguridad laboral supervisada por la Autoridad Portuaria de Manta.

Conclusiones

En la industria Restaurantera y Gastronómica se ha visto la importancia de dar a los colaboradores las condiciones óptimas para el desempeño de sus responsabilidades en su área de trabajo, ya que esto influye directamente en la buena calidad del producto y el éxito del restaurante.

Gracias al análisis de los datos que revelaron los instrumentos utilizados en este proyecto de investigación, se puede determinar de forma clara la situación actual del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos, más específicamente en relación con las condiciones ergonómicas y el impacto de las mismas en el desempeño del personal y la rentabilidad del negocio.

Entre los principales hallazgos de esta investigación fue el hecho de que todos los encuestados desconocen el concepto de Ergonomía, asimismo, se deduce que la mayor parte de los colaboradores encuestados, no han recibido capacitación con respecto al tema; además que los colaboradores revelaron que una parte significativa de ellos experimentan molestias físicas de espalda, piernas y brazos, atribuyéndolo al hecho de que el tiempo de pausas activas es corto y no permite la recuperación para continuar con sus actividades. Todo esto repercute en su eficiencia y en consecuencia en la calidad del servicio y la rentabilidad del negocio.

En cuanto a las entrevistas se trata, estas permiten comprender que si bien existe una noción de lo que significa la Ergonomía, no se ha interiorizado ni ha tomado en consideración como una prioridad para aplicar las prácticas en el Departamento de Cocina de estos restaurantes, sin embargo, los entrevistados se han visto dispuestos a capacitar y recibir capacitaciones e implementar cambios pese a las limitaciones presupuestarias siendo su principal barrera.

Según lo observado en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa el Murciélagos, en su mayoría cuentan con las condiciones físicas adecuadas como las estaciones de trabajo al tamaño adecuado, suficiente espacio para movilizarse, iluminación, ventilación y temperatura adecuada, lo cual permite el buen desempeño de los colaboradores, sin embargo, estas condiciones y prácticas no son suficientes, ya que elementos clave como las ayudas mecánicas, la señalética sobre Ergonomía o la escasa intervención por parte de supervisión ante posturas incorrectas, fueron ampliamente deficientes en el área de trabajo, lo que indica que no existe una cultura sólida en torno al cuidado ergonómico.

A partir de los análisis obtenidos de los instrumentos aplicados, se ha cumplido con los objetivos planteados al inicio de este proyecto de investigación.

En cuanto al objetivo general, el cual busca determinar los riesgos ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al desempeño de los colaboradores, se pudo cumplir al identificar varios riesgos ergonómicos presentes en el área de trabajo como movimientos repetitivos, posturas forzadas, tiempos de pausa activa cortos y falta de apoyo mecánico para carga pesada, los cuales sí afectan directamente al rendimiento y bienestar del personal.

Con relación al primer objetivo específico que busca identificar la implementación de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina, sí se pudieron identificar dichas prácticas como la adecuada distribución del espacio, la correcta ubicación de herramientas a alturas accesibles y superficies de trabajo adaptadas a la estatura del personal, lo que forma un entorno funcional para los colaboradores.

Respecto al segundo objetivo específico, se pudo comprobar que la Ergonomía sí influye directamente en la rentabilidad del negocio, las condiciones laborales que cuentan con

deficiencias ergonómicas generan molestias físicas y errores en el trabajo, lo que repercute en la calidad del producto, los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente, los cuales se consideran factores clave que afectan la rentabilidad de un restaurante.

Finalmente, el tercer objetivo que busca difundir la importancia de establecer una cultura ergonómica en el Departamento de Cocina, se logró cumplir durante el proceso de aplicación de los instrumentos de la investigación, tanto en colaboradores, como administradores y representantes administrativos, se despertó interés y conciencia sobre la necesidad de mejorar las condiciones laborales, mostrando disposición a recibir y dar capacitaciones respecto al tema y adoptar buenas prácticas ergonómicas.

Este proyecto de investigación servirá como material de consulta para docentes, estudiantes y demás profesionales, puesto que su contenido es ideal para comprender la importancia de aplicar prácticas ergonómicas para beneficio de los colaboradores y de los negocios en general, este proyecto está fundamentado en las experiencias de colaboradores de los Departamentos de Cocina, además del aporte de conocimientos de otros autores y mi experiencia obtenida en la realización de este proyecto.

El aporte a la comunidad restaurantera y gastronómica, es la información más destacada que se encuentra en las páginas de este proyecto de investigación que brinda pautas para establecer prácticas ergonómicas y así favorecer de esta manera el desempeño de los colaboradores y la rentabilidad de los negocios.

Recomendaciones

- Se recomienda a los administradores de cada Restaurante la implementación de programas de formación continua sobre Ergonomía dirigidos al personal de cocina. Estos programas deben abordar temas como posturas adecuadas, manejo de cargas, pausas activas y prevención de lesiones musculoesqueléticas y así fomentar una cultura ergonómica que mejore tanto al bienestar del trabajador como la eficiencia operativa.
- Es fundamental evaluar de forma regular las condiciones físicas de las cocinas mediante auditorías ergonómicas que permiten identificar riesgos y aplicar mejoras, entre las acciones prioritarias se encuentra la adecuación de mobiliario y herramientas de trabajo a las características antropométricas del personal, garantizando comodidad y reducción de esfuerzo físico.
- Es indispensable que todo el personal de cocina cuente con calzado antideslizante, guantes térmicos dependiendo la necesidad, uniformes apropiados y demás elementos que garanticen su seguridad. Además, se sugiere a la administración, supervisión constante del correcto uso de EPP y proporcionar reemplazos en caso de deterioro.
- Se sugiere también al GAD Cantonal Manta promover y aplicar políticas públicas orientadas a mejorar las condiciones laborales del sector gastronómico, especialmente en lo relacionado con la Ergonomía. Esto puede incluir fiscalización del cumplimiento de normativas que velen la salud y el bienestar de los colaboradores.

Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Código de Trabajo*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Código Orgánico de Salud*. Quito.
- Autoridad Portuaria de Manta. (s.f.). *Autoridad Portuaria de Manta*. Obtenido de <https://www.puertodemanta.gob.ec/servicios/#>
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). *La Observación, un Método para el Estudio de la Realidad*.
- Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors. (s.f.). Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors. Reino Unido. Obtenido de <https://ergonomics.org.uk/learn/what-is-ergonomics.html>
- Chateau de la Gaude. (s.f.). ¿Qué es un restaurante gourmet? *Relais & Chateaux*.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Málaga: ICB, S.L.
- Cortés, J. P. (2011). *Modelo Q+4D: como medir la satisfacción del cliente mas allá de la calidad percibida*. Madrid: AENOR.
- Cuatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Cuenca, E. N. (2018). *Ergonomía*. Málaga: Editorial ICB.
- Dirección de Comunicación Social. (s.f.). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/ecuador-participo-en-el-desarrollo-de-la-norma-internacional-iso-45001/>
- EMCEBAR. (2023). *Cursos Gastronómicos*. Obtenido de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Folgueiras, P. (s.f.). *La Entrevista*.
- Gastronómica Internacional. (04 de Junio de 2016). *Conoce los tipos de restaurantes de especialidades gastronómicas*. Obtenido de Gastronomía Internacional: <https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/cocina/restaurantes-de-especialidades/>
- Gobierno de Manabí. (2019). *Gobierno de Manabí: Desarrollo y Equidad*. Obtenido de <https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/cantones/manta>
- Guadaño, M. F. (2012). *Reinventores: Descubra Creatividad y Nuevos Modelos de Negocios con los Mejores Cocineros*. CONECTA.
- Hall, C. M., & Mitchell, R. (2001). *Gastronomy, food and wine tourism*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

- Jouvencel, M. R. (2007). *Ergonomía básica*. Ediciones Díaz de Santos.
- Meneses, J. (2015). *El Cuestionario*.
- Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. Quito.
- ONU Turismo. (2024). *ONU Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#T>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Convenios fundamentales sobre seguridad y salud en el trabajo*.
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/es/ergonomia#:~:text=La%20ergonom%C3%ADa%20\(o%20factores%20humanos,dem%C3%A1s%20elementos%20de%20un%20sistema](https://www.ilo.org/es/ergonomia#:~:text=La%20ergonom%C3%ADa%20(o%20factores%20humanos,dem%C3%A1s%20elementos%20de%20un%20sistema).
- Pardinas, F. (1991). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá: Siglo XXI.
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires: Maipue.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (2022). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/conoce-las-normas-de-ergonomia-para-mejorar-las-condiciones-laborales-en-las-organizaciones/>
- Soza, M. G. (2018). La Pirámide de Kelsen o Jerarquía Normativa en la nueva CPE y el Nuevo Derecho Autónomo. *Revista Jurídica de Derecho*, 23.
- Texas Department of Insurance. (2021). *Programa de Ergonomía para el Área de Trabajo de la Industria de los Servicios de Alimentos*. Texas.
- Theobald, W. F. (1998). *Global Tourism*. Reino Unido: Elsevier Science & Technology Books.
- Vargas, U. (2017). *Clasificación y tipos de restaurantes*. Obtenido de Aprende Institute: <https://aprende.com/blog/emprendimiento/restaurantes/tipos-de-restaurante/>
- Vásquez Ramírez, A. A., Cahuana Tapia, R. D., Guanuchi Orellana, L. M., Vera Treves, R., & Holgado Tisoc, J. (2023). *Métodos de Investigación Científica*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Vera, M. Y., Corral Mendoza, C. E., & Izurieta Rubira, L. M. (2020). Educación ambiental y turismo sostenible: aportes para la ciudad de Manta, Ecuador. *Revista Educare*.
- Walton, J. K. (2024). Turismo. *Enciclopedia Británica*.

Anexos

Anexo 1. Encuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA
Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En
Hospitalidad Y Hotelería
ENCUESTA

Objetivo de la Encuesta

Identificar la presencia de riesgos ergonómicos en el Departamento de Cocina, las condiciones laborales actuales y la percepción de los colaboradores respecto a su impacto en el desempeño, bienestar físico y su relación con la rentabilidad del negocio.

1. **¿Está usted familiarizado con el concepto de Ergonomía?**
 - A. Si
 - B. No
2. **¿Recibe usted alguna capacitación sobre Ergonomía o manejo postural?**
 - A. Si
 - B. No
3. **¿Considera que el espacio de trabajo le permite movilizarse cómodamente?**
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
4. **¿Dispone de herramientas o equipos adecuados para realizar sus actividades?**
 - A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Rara vez
 - D. Nunca
5. **¿Sufre molestias físicas (espalda, piernas, brazos) durante o después de su jornada laboral?**
 - A. Frecuentemente
 - B. Ocasionalmente
 - C. Rara vez
 - D. Nunca
6. **¿El mobiliario de la cocina (mesas, estanterías, equipos) está adaptado a su estatura o postura de trabajo?**
 - A. Sí
 - B. No
 - C. Parcialmente

7. **¿Considera que el ritmo de trabajo le obliga a realizar movimientos repetitivos o posturas forzadas?**
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Raramente
 - D. Nunca
8. **¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?**
- I. Frecuencia**
 - A. Varias veces al día
 - B. Una vez al día
 - C. Solo algunos días a la semana
 - D. Nunca
 - II. Duración promedio de cada pausa**
 - A. Menos de 10 minutos
 - B. Entre 10 y 30 minutos
 - C. Más de 30 minutos
 - D. No aplica
9. **¿Cuál es la acción principal que se toma en su lugar de trabajo cuando un colaborador presenta signos de fatiga o molestias físicas?**
- A. Se permite un descanso temporal
 - B. Se asignan tareas menos exigentes
 - C. Se deriva a atención médica
 - D. Solo se registra el caso sin tomar acciones inmediatas
 - E. No se toma ninguna medida
 - F. No lo sé
10. **¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas aumentaría la calidad del producto final?**
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
11. **¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas del área de cocina ayudaría a aumentar la eficiencia en su desempeño?**
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
12. **¿Considera que las molestias físicas o el entorno de trabajo han afectado alguna vez la calidad de su trabajo o los tiempos de entrega?**

- A. Siempre
- B. A veces
- C. Raramente
- D. Nunca

Anexo 2. Entrevista

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA
Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En
Hospitalidad Y Hotelería
ENTREVISTA

Datos de Identificación de la Entrevista

Código de la Entrevista:

Día de la Entrevista:

Hora de la Entrevista:

Duración de la Entrevista:

**Lugar en que se realiza la
Entrevista:**

Introducción:

El objetivo de esta entrevista es conocer su percepción sobre las condiciones ergonómicas del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago, así como su impacto en el bienestar laboral y la rentabilidad del negocio. La información que proporcione será confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos. Agradezco de antemano su colaboración.

Datos del Entrevistador

Nombre:

Identificación:

Datos del Entrevistado

Nombre:

Edad:

Género:

Puesto que ocupa:

Batería de Preguntas

1. **¿Está usted familiarizado con el concepto de Ergonomía? ¿Qué entiende por este término?**

 2. **¿Considera que en su lugar de trabajo se aplican principios o prácticas ergonómicas? ¿Podría darme un ejemplo?**

 3. **¿Cómo describiría las condiciones físicas del área de cocina (espacio, equipos, mobiliario) en relación con la comodidad y seguridad del personal?**

 4. **¿Ha observado o experimentado que estas condiciones afectan el desempeño del personal o la calidad del producto? ¿De qué manera?**

 5. **¿Qué medidas se toman cuando un colaborador presenta molestias físicas o signos de fatiga durante su jornada laboral?**

 6. **¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas puede contribuir a la eficiencia operativa o a la rentabilidad del negocio? ¿Por qué?**

 7. **¿Qué acciones considera usted necesarias para mejorar las condiciones ergonómicas del área de cocina?**

 8. **En caso de no contar actualmente con medidas ergonómicas, ¿estaría dispuesto**
-

a implementarlas y/o capacitar
a su personal sobre este tema?

Observaciones:

Anexo 3. Ficha de Observación

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En Hospitalidad Y Hotelería FICHA DE OBSERVACIÓN

Tema	Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago
Objetivo General de la Investigación	Determinar los riesgos ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al desempeño de los colaboradores
Objetivo específico al que aporta esta Observación	Identificar la aplicación de prácticas ergonómicas en el Departamento de Cocina.
Aspectos o Conductas a Observar	<ul style="list-style-type: none"> • Postura de trabajo • Espacio físico y distribución del área • Ubicación de herramientas y equipos • Mobiliario de trabajo • Manipulación de cargas • Ambientes físicos (temperatura, iluminación, ventilación) • Pausas laborales o descansos • Uso de elementos de protección personal • Señalética y cultura ergonómica • Supervisión o corrección de malas prácticas
VARIABLES A OBSERVAR	<ul style="list-style-type: none"> • Posturas forzadas / movimientos repetitivos • Movilidad y organización del entorno • Alcance y disposición funcional • Altura y adecuación ergonómica del mobiliario • Esfuerzo físico y levantamiento manual

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales adecuadas • Frecuencia y duración de pausas • Presencia y uso correcto de EPP • Indicadores visibles de cultura ergonómica • Participación activa de supervisión 	
Unidades de Observación	Observaciones	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El personal adopta posturas correctas y sin encorvamiento prolongado <input type="checkbox"/> Existe suficiente espacio para moverse entre estaciones de trabajo <input type="checkbox"/> Las herramientas están ubicadas a una distancia y altura accesible <input type="checkbox"/> Las superficies de trabajo están adaptadas a la estatura del trabajador <input type="checkbox"/> Se utilizan ayudas mecánicas o carros para mover cargas pesadas <input type="checkbox"/> El ambiente de cocina tiene buena iluminación, ventilación y temperatura adecuadas <input type="checkbox"/> Se identifican pausas o descansos durante la jornada laboral <input type="checkbox"/> El personal utiliza EPP: calzado antideslizante, guantes, uniforme <input type="checkbox"/> Hay señalización o afiches sobre prácticas ergonómicas visibles en la cocina <input type="checkbox"/> El supervisor interviene o da indicaciones ante malas posturas o sobreesfuerzos 		
Lugar:	Fecha y Hora:	Observador/a:

Anexo 4. Resultados de Entrevista PM001

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En
Hospitalidad Y Hotelería

ENTREVISTA

Datos de Identificación de la Entrevista

Código de la Entrevista: PM001

Día de la Entrevista: 03/Junio/2025

Hora de la Entrevista: 3:20

Duración de la Entrevista: 10 min

Lugar en que se realiza la

Entrevista: Local San Remo

Introducción:

El objetivo de esta entrevista es conocer su percepción sobre las condiciones ergonómicas del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago, así como su impacto en el bienestar laboral y la rentabilidad del negocio. La información que proporcione será confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos. Agradezco de antemano su colaboración.

Datos del Entrevistador

Nombre: Melisa Herembi R.

Identificación: E1004638027

Datos del Entrevistado

Nombre: Abismael Rangel

Edad: 37

Género: Masculino

Puesto que ocupa: Dueño

Batería de Preguntas

1. ¿Está usted familiarizado con el concepto de ergonomía? ¿Qué entiende por este término?	No
2. ¿Considera que en su lugar de trabajo se aplican principios o prácticas ergonómicas? ¿Podría darme un ejemplo?	No
3. ¿Cómo describiría las condiciones físicas del área de cocina (espacio, equipos, mobiliario) en relación con la comodidad y seguridad del personal?	Intermedio
4. ¿Ha observado o experimentado que estas condiciones afectan el desempeño del personal o la calidad del producto? ¿De qué manera?	Limitan la velocidad de los pedidos
5. ¿Qué medidas se toman cuando un colaborador presenta molestias físicas o signos de fatiga durante su jornada laboral?	Pasa poco Se envía a descansar
6. ¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas puede contribuir a la eficiencia operativa o a la rentabilidad del negocio? ¿Por qué?	Si, porque agiliza el proceso de preparación y mejora el r.
7. ¿Qué acciones considera usted necesarias para mejorar las condiciones ergonómicas del área de cocina?	Mobiliario nuevo, máquinas mejores Espacio bien diseñado
8. En caso de no contar actualmente con medidas ergonómicas, ¿estaría dispuesto a implementarlas y/o capacitar a su personal sobre este tema?	Es costoso Capacitar al personal

Observaciones:

No se q' por que es un costo alto y por el momento y situación del país es complicado.

Anexo 5. Resultados de Encuesta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA
Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En
Hospitalidad Y Hotelería
ENCUESTA

Objetivo de la Encuesta

Identificar la presencia de riesgos ergonómicos en el Departamento de Cocina, las condiciones laborales actuales y la percepción de los colaboradores respecto a su impacto en el desempeño, bienestar físico y su relación con la rentabilidad del negocio.

1. **¿Está usted familiarizado con el concepto de Ergonomía?**
 - A. Si
 - B. No
2. **¿Recibe usted alguna capacitación sobre ergonomía o manejo postural?**
 - A. Si
 - B. No
3. **¿Considera que el espacio de trabajo le permite movilizarse cómodamente?**
 - A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
4. **¿Dispone de herramientas o equipos adecuados para realizar sus actividades?**
 - A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Rara vez
 - D. Nunca
5. **¿Sufre molestias físicas (espalda, piernas, brazos) durante o después de su jornada laboral?**
 - A. Frecuentemente
 - B. Ocasionalmente
 - C. Rara vez
 - D. Nunca

6. **¿El mobiliario de la cocina (mesas, estanterías, equipos) está adaptado a su estatura o postura de trabajo?**
- A. Sí
 - B. No
 - C. Parcialmente
7. **¿Considera que el ritmo de trabajo le obliga a realizar movimientos repetitivos o posturas forzadas?**
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Raramente
 - D. Nunca
8. **¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo dispone usted de pausas activas o descansos durante su jornada laboral?**
- I. Frecuencia**
- A. Varias veces al día
 - B. Una vez al día
 - C. Solo algunos días a la semana
 - D. Nunca
- II. Duración promedio de cada pausa**
- A. Menos de 10 minutos
 - B. Entre 10 y 30 minutos
 - C. Más de 30 minutos
 - D. No aplica
9. **¿Cuál es la acción principal que se toma en su lugar de trabajo cuando un colaborador presenta signos de fatiga o molestias físicas?**
- A. Se permite un descanso temporal
 - B. Se asignan tareas menos exigentes
 - C. Se deriva a atención médica
 - D. Solo se registra el caso sin tomar acciones inmediatas
 - E. No se toma ninguna medida
 - F. No lo sé

10. **¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas aumentaría la calidad del producto final?**
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
11. **¿Cree que mejorar las condiciones ergonómicas del área de cocina ayudaría a aumentar la eficiencia en su desempeño?**
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. En desacuerdo
 - D. Totalmente en desacuerdo
12. **¿Considera que las molestias físicas o el entorno de trabajo han afectado alguna vez la calidad de su trabajo o los tiempos de entrega?**
- A. Siempre
 - B. A veces
 - C. Raramente
 - D. Nunca

Anexo 6. Resultados de la Ficha de Observación

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Licenciada En

Hospitalidad Y Hotelería

FICHA DE OBSERVACIÓN

GOOD

Tema	Ergonomía del Departamento de Cocina en los Restaurantes del Malecón Escénico Playa El Murciélago
Objetivo General de la Investigación	Determinar los riesgos ergonómicos del Departamento de Cocina que afectan directamente al producto final y a la rentabilidad del negocio.
Objetivo específico al que aporta esta Observación	Identificar la aplicación de prácticas ergonómicas en el departamento de cocina.
Aspectos o Conductas a Observar	<ul style="list-style-type: none"> • Postura de trabajo • Espacio físico y distribución del área • Ubicación de herramientas y equipos • Mobiliario de trabajo • Manipulación de cargas • Ambientes físicos (temperatura, iluminación, ventilación) • Pausas laborales o descansos • Uso de elementos de protección personal • Señalética y cultura ergonómica • Supervisión o corrección de malas prácticas
Variables a Observar	<ul style="list-style-type: none"> • Posturas forzadas / movimientos repetitivos • Movilidad y organización del entorno • Alcance y disposición funcional • Altura y adecuación ergonómica del mobiliario • Esfuerzo físico y levantamiento manual

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales adecuadas • Frecuencia y duración de pausas • Presencia y uso correcto de EPP • Indicadores visibles de cultura ergonómica • Participación activa de supervisión 	
Unidades de Observación	Observaciones	
<p>1 <input checked="" type="checkbox"/> El personal adopta posturas correctas y sin encorvamiento prolongado</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/> Existe suficiente espacio para moverse entre estaciones de trabajo</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Las herramientas están ubicadas a una distancia y altura accesible</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Las superficies de trabajo están adaptadas a la estatura del trabajador</p> <p>5 <input type="checkbox"/> Se utilizan ayudas mecánicas o carros para mover cargas pesadas</p> <p>6 <input type="checkbox"/> El ambiente de cocina tiene buena iluminación, ventilación y temperatura adecuadas</p> <p>7 <input checked="" type="checkbox"/> Se identifican pausas o descansos durante la jornada laboral</p> <p>8 <input type="checkbox"/> El personal utiliza EPP: calzado antideslizante, guantes, uniforme</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Hay señalización o afiches sobre prácticas ergonómicas visibles en la cocina</p> <p>10 <input type="checkbox"/> El supervisor interviene o da indicaciones ante malas posturas o sobreesfuerzos</p>		
Lugar: Restaurante San Remo	Fecha y Hora: 03/Julio/2025 03:30	Observador/a: Melissa Heremba R.

Anexo 7. Aplicación de Encuesta, Entrevista y Ficha de Observación

